

”Aina ei voi auttaa”

- Sosiaalityön asiakastilanteissa koettujen
tunteiden vaikutus työhyvinvointiin

Hanna Kylmänen & Reija Ukkola
“Aina ei voi auttaa” -sosiaalityön
asiakastilanteissa koettujen tunteiden
vaikutus työhyvinvointiin
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
Syksy 2017

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Aina ei voi auttaa -sosiaalityön asiakastilanteissa koettujen tunteiden vaikutus työhyvinvointiin.

Tekijät: Hanna Kylmänen ja Reija Ukkola

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön maisterikoulutus

Työn laji: Pro gradu–työ X Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 83+9

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Tutkielman tarkoituksena on saada näkyväksi sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kielletyistä tunteista ja niiden vaikutuksesta työhyvinvointiin. Tutkielmassa on tavoitteena selvittää, miten sosiaalityöntekijät työstävät asiakastyössä heränneitä tunteita työhyvinvoinnin näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät työstävät näitä kiellettyjä tunteita.

Tämän laadullisen tutkielman aineisto on kerätty Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n kautta Webropol- kyselynä helmikuussa 2016. Olemme tehneet ensin aineistosta kandidaatintutkielman. Kyselyn vastaajat on rajattu sosiaalityötä tekeviin sosiaalityöntekijöihin. Vastaajat ovat tässä tutkielmassa erityistä tietoa omaavia sosiaalityön ammattilaisia. Tutkielman aineisto koostuu 148 kyselyvastauksesta ja aiemmin tehdyn kandidaatintutkielman tuloksista, joita nostetaan esiin tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi. Tutkielma on kaksiosainen. Analysointimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkielman teoreettinen näkökulma perustuu työhyvinvointiin, etiikkaan ja tunteisiin sosiaalityössä sekä vuorovaikutukseen.

Tutkielman tuloksena kielletty tunne määritellään tunteeksi, jota ei ole ammatillista näyttää asiakastilanteessa. Kielletyt tunteet joko tukevat tai heikentävät työhyvinvointia. Sosiaalityöntekijän kyky tunnistaa kaikenlaisia tunteita ja käyttää niitä työvälineenä nousee esiin tutkielman tuloksissa. Työhyvinvointi määrittyy työntekijän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kautta. Sosiaalityöntekijät työstävät tunteita ja niiden vaikutusta työhyvinvointiin vuorovaikutuksessa ja itsekseen. Tutkielman tuloksena sosiaalityötä leimaa kaksijakoisuus; työ nähdään mielekkäänä ja iloa tuottavana, mutta toisaalta työ on samanaikaisesti henkisesti kuormittavaa. Tutkielman tuloksena nousee esille sosiaalityöntekijän hyvät vuorovaikutustaidot, jotka ovat merkityksellisiä asiakastyössä. Vuorovaikutuksella asiakastilanteissa on merkitystä myös työhyvinvoinnin kannalta. Sosiaalityöntekijän oma ammatillisuus on sidoksissa sosiaalityön eettisiin ohjeisiin ja toimintaperiaatteisiin. Tutkielman tulosten mukaan sosiaalityöntekijät näkevät tärkeäksi kaikenlaisten tunteiden käsittelemisen. Voidaan todeta, että tunteet kuuluvat sosiaalityöhön. Niiden käsittelemiseen tarvitaan tila ja mahdollisuus, jotta ne tukevat sosiaalityöntekijän työhyvinvointia.

Avainsanat: Työhyvinvointi, tunteet, kokemus, sosiaalityön etiikka, vuorovaikutus, sosiaalityö

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi__

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__

(vain Lappia koskevat)

Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Työhyvinvointi	3
2.1 Työhyvinvoinnin määrittelyä	3
2.2 Työhyvinvointi sosiaalityön näkökulmasta	8
2.3 Työuupumus	11
3 Tunteet ja sosiaalityö	14
3.1 Sosiaalityön tunteet	14
3.2 Tunteiden merkitys sosiaalityössä	16
3.3 Vuorovaikutus sosiaalityössä	21
4 Sosiaalityön etiikka	25
5 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus	35
5.1 Tutkimusasetelma	35
5.2 Tutkimusmenetelmä	36
5.3 Aineiston keruu	37
5.4 Aineiston analyysi	38
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	40
6 Tunteiden vaikutus työhyvinvointiin sosiaalityössä	43
6.1 Kielletyn tunteen määrittely ja tunteiden tunnistaminen	43
6.2 Kiellettyjen tunteiden alkuperä	47
6.3 Tunteiden työstäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta	53
6.4 Sosiaalityöntekijän ammatillisuus	58
6.5 Työhyvinvointi	63
6.6 Sosiaalityöntekijän kokonaisvaltainen työhyvinvointi	69
7 Pohdinta	74
Lähteet	78
Liitteet	84

1 Johdanto

Tämä tutkielma käsittelee sosiaalityöntekijöiden asiakastilanteissa heränneiden kiellettyjen tunteiden vaikutusta työhyvinvointiin. Tutkielman teoreettinen näkökulma perustuu työhyvinvointiin, etiikkaan ja tunteisiin sosiaalityössä sekä vuorovaikutukseen. Kielletyn tunteen määrittely tapahtuu vastaajien toimesta. Moni vastaaja toi esille aiheen merkityksellisyyttä sosiaalityössä ja aiheen arkaluonteisuutta. Aiheena työhyvinvointi ja tunteiden merkitys ovat ajankohtaisia. Aihe tulisi huomioida myös sosiaalityön koulutuksessa. Päivi Sinkon (Tasala 2017, 8–10) haastattelussa nousee esiin sosiaalityön eettiset jännitteet ja teoreettisen opetuksen ja käytännön kohtaamattomuus. Hänen mukaansa sosiaalityön opiskelijat eivät saa valmiuksia kohdata eettisiä ristiriitoja ja jännitteitä, joita joutuvat lastensuojelun sosiaalityössä kohtaamaan.

Tunteet kuuluvat kaikkeen jokapäiväiseen elämäämme myös työhön. Aiemmin tunteita ja järkeä pidettiin erillisinä jopa toisensa poissulkevinä asioina. Nykyään niiden yhteys tunnustetaan. Työssä tarvitaan tunnetaitoja ja tunneosaaminen on hyväksytysti osa onnistunutta päätöksentekoa ja työskentelyä. Hyväksytään, että tunteet ohjaavat loogisesti toimintaamme. (Molander 2003, 9; Kylmänen & Ukkola 2016, 5.) Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu, mutta työssä heränneiden tunteiden vaikutusta työhyvinvointiin ei niinkään. Tunteisiin työssä liittyy edelleen ristiriitaa. Tunteiden ajatellaan kuuluvan työhön, mutta niitä ei hyväksytä tietona. Sosiaalityöntekijät kokevat tunteiden tunnistaminen tärkeäksi ja niitä käytetään työvälineenä. Tunteilla koetaan olevan merkitystä työhyvinvointiin sitä heikentäen tai tukien. (Kylmänen & Ukkola 2016.) Maija Mänttari-van der Kuip (2015) sekä Arttu Saarinen, Helena Blomberg ja Christian Kroll (2012) ovat tutkimuksissaan nostaneet esille työssä jaksamista, työuupumusta ja sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia.

Tutkimusprosessi on alkanut kaksi vuotta sitten. Teoreettinen näkökulma on saanut pohjan kandidaatintutkielman yhteydessä. Teoreettinen näkökulma on tähän tutkimukseen muovautunut kandidaatintutkielman tuloksista. Kandidaatintutkielmaa hyödynnetään pitkin työtä. Tutkielma on kaksiosainen.

Tutkielman teoreettisen näkökulman muodostavat työhyvinvointi, tunteet sosiaalityössä sekä sosiaalityön etiikka. Näitä käsitellään tutkielman alussa, minkä jälkeen tutkielma etenee tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen toteutuksen kuvaamiseen. Tämän jälkeen tutkielmassa esitellään tutkimuksen tulokset. Tuloksia peilataan teoriaan aina kunkin osion lopussa. Lopuksi on oma luku pohdinnalle.

2 Työhyvinvointi

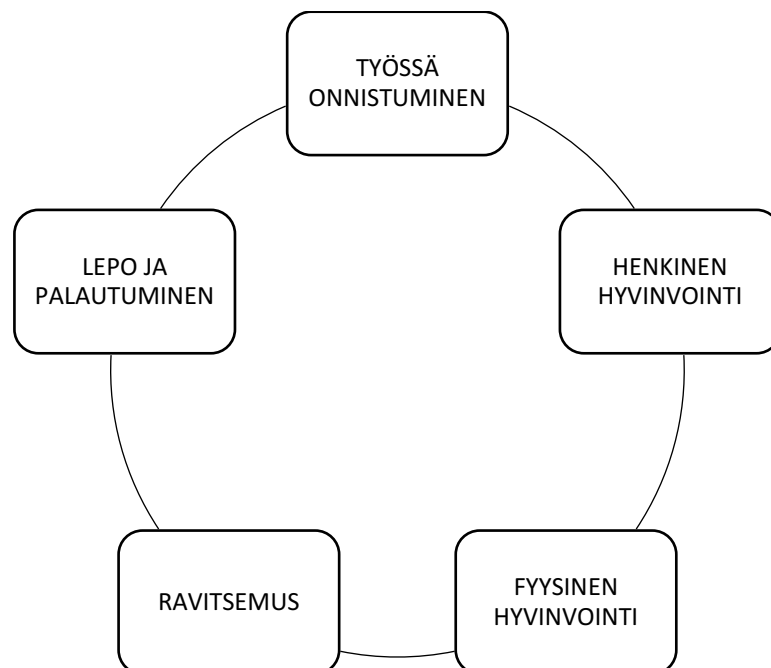
2.1 Työhyvinvoinnin määrittelyä

Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että *“työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa ympäristössä ja työyhteisössä.”* Työhyvinvointi ei ole konkreettisesti olemassa oleva asia, joten sen yksiselitteinen määrittely on haastavaa. (Työterveyslaitos 2017.) Työhyvinvointia voidaan tarkastella joko yksilön tai yhteisön tasolla. Ihmiselle työ on oleellinen osa arkielämää ja identiteettiä. Työssä jaksaminen vaikuttaa yksilön hyvinvointiin myös elämän muilla osa-alueilla. Työelämän vaatimukset työntekijöitä kohtaan ovat viimeisten vuosikymmenien aikana kiristyneet ja työntekijöiltä vaaditaan yhä enemmän. 2000-luvulla työssä jaksamisen teemat on huomioitu myös valtion tasolla tutkimus- ja toimenpideohjelman muodossa. (Työssä jaksamisen tutkimus- ja toimenpideohjelma 2003.) Yksilön hyvinvoinnin katsotaan muodostuvan sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen osatekijän kautta. Työhyvinvointi koostuu monista ulottuvuuksista, joissa yksityiselämä sekä työelämä vaikuttavat toisiinsa. (Juuti & Vuorela 2002, 64–65; Kivioja 2004, 88–89; Partanen & Tynkkynen 2012, 22–23.)

Työhyvinvoinnin käsitteeseen liittyy aina ansiotyön lisäksi myös työntekijän ulkopuolisen elämän ulottuvuus. Tero Mamia (2009, 22, 30–32, 43–49; Partanen & Tynkkynen 2012, 22–23) erottavat työhyvinvoinnissa kaksi eri tasoa; objektiivisen hyvinvoinnin eli työolot ja subjektiivisen kokemuksen hyvinvoinnista. Objektiivisella tasolla tarkoitetaan hyvinvoinnin aineellisia tekijöitä kuten palkkausta ja urakehitystä. Objektiiviseen tasoon kuuluvat myös työhön liittyvät tekijät, joita ovat työhön liittyvät vaatimukset ja piirteet kuten työn vaatimustaso, työmäärä ja mielekkyys. Sosiaalinen ulottuvuus kuuluu objektiivisen hyvinvoinnin tasoon pitäen sisällään työyhteisön johtamisen ja ilmapiiirin. Subjektiivisella tasolla tarkoitetaan yksilön kokemusta työhyvinvoinnista. Yksilön kokemukseen vaikuttaa eniten yksilön odotusten välinen suhde käytettävissä oleviin resursseihin ja työn vaatimuksiin nähden. Hyvinvoinnin objektiiviset tekijät ovat yhteydessä subjektiiviseen kokemukseen työhyvinvoinnista. Ne täytyy kuitenkin erottaa toisistaan, sillä yksilön oma kokemus on aina sidonnainen kulttuuriin ja yhteiskuntaan liittyviin tekijöihin. Yksilön työhyvinvoinnin kokemuksesta on erotettava positiivinen ja negatiivinen ulottuvuus. Marja-Liisa Mankan (2011, 12) mukaan negatiivista

ulottuvuutta selitetään sillä, että työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet työhön ovat kaventuneet ja globalisaatio on omalta osaltaan lisännyt uhkia. Työntekijä ei voi olla nykypäivänä varma työstään, ei edes johtaja. Työpaikan voi menettää, vaikka työntekijänä olisi innokas kehittämään työtään sekä sitoutunut työnantajaan.

Ihminen on kokonaisuus. Työhyvinvoinnin määrittelyssä on haasteellista, ettemme pysty erottamaan hyvinvointia työelämässä ja vapaa-ajalla. Tavoitteet, lähtökohdat, tarpeet ja elämäntilanteet ovat yksilöllisiä. Kehitämme ja ylläpidämme omaa hyvinvointia eri tavoin ja keinoin. Nämä keinot ja toimenpiteet ulottuvat niin vapaa-aikaan kuin työelämään. Yleensä työhyvinvointia pysähdytään pohtimaan vasta silloin, kun se on pahasti järkkynyt. Kokonaisvaltainen hyvinvointi koostuu viidestä osa-alueesta; henkinen hyvinvointi, fyysinen hyvinvointi, ravitsemus, lepo ja palautuminen sekä työssä onnistuminen. Tästä lähtökohdasta katsoen voidaan todeta, että työ on yksi osa-alue hyvinvoinnin kokonaisuudessa ja voidaan puhua työhyvinvoinnin sijasta hyvinvoinnista työssä. (Leskinen & Hult 2010, 11, 30, 80; Korhonen 2014, 12–13.)



Kuvio 1. Ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi Leskistä ja Hultia (2010, 30; Korhosta 2014, 12) mukaillen

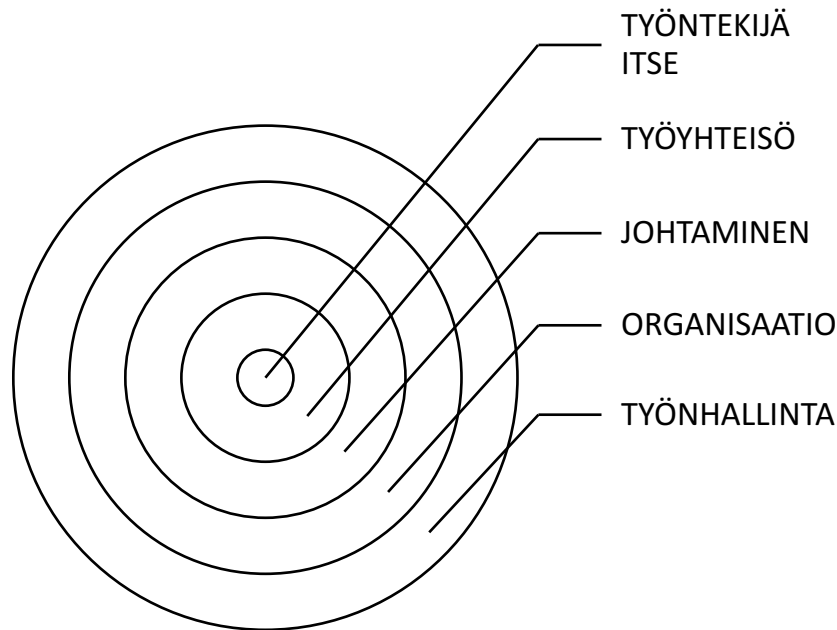
Ihmisen elimistö kaipaa kuormitusta ja haasteita pysyäksensä terveenä. Sopiva työn kuormittavuus edistää työkykyä ja terveyttä. Työ ei saa olla liian vaikeaa, raskasta tai yksipuolista, mutta ei liian helppoakaan. Kokonaiskuormitus muodostuu työn ja vapaa-ajan yhteisvaikutuksesta. Työntekijä pystyy toipumaan työn aiheuttamasta rasituksesta ja viettämään täysipainoista ja virikkeellistä vapaa-aikaa, kun ponnistelut ja palautuminen ovat tasapainossa. Miten työntekijä kokee kuormituksen, on hyvin yksilöllistä. Työn tulee vastata työntekijän ominaisuuksiin mahdollisimman hyvin. (Rauramo 2008, 37–39.)

Ihmisen työikä on pitkä; kymmeniä vuosia. Tämän perusteella on syytä olettaa, että työ rikastuttaa henkisesti sekä antaa sisältöä ja iloa elämään. Työnilo nousee esiin työhyvinvoinnista puhuttaessa. Työ rytmittää aikuisen ihmisen elämää ja ajan käyttöä. Työ tuo virkeyttä. Sen kautta kuulumme sosiaaliseen yhteisöön, rakennamme itsetuntoamme ja -arvostustamme. Työn kautta meillä on mahdollisuus oppia uusia asioita sekä kehittää omia kykyjä että taitoja. (Klemelä 2006, 6–7.) Henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Yksilöinä meillä on vastuu itsemme kehittämisestä. Työnantajalla on vastuu työolojen kehittämisestä ja hyvän työn mahdollistamisesta. Työnantajan roolina on mahdollistaa työntekijöille kestävän hyvinvoinnin ylläpitoa. Työntekijä ja työnantaja toimivat vastavuoroisesti menestymisen mahdollistajina. (Leskinen & Hult 2010, 79–81.)

Ammattitaito ja työn hallinta ovat tärkeimmät työhyvinvointia edistävät tekijät. Työn tulee suoda onnistuminen kokemuksia sekä olla tasapainoista ja sopivasti haastavaa. Hyvä työpaikka sisältää kaksi toimivaa elementtiä; ensimmäisenä on työyhteisö ja sen esimies, toisena työn sisältö. Esimiehen tehtävänä on luoda työpaikalle sen henki. Työntekijän oikeus on tuntee työn tärkeys ja oman vaikuttamisen mahdollisuudet. Kollegoiden tuki on merkittävää sekä tunne oman kokemuksen ja ammattitaidon hyödyntämisestä. Työnantaja kannustaa työntekijöitään ylläpitämään ammattitaitoaan, kouluttautumaan ja kehittymään. Avoimuus uusien asioiden opettelemisessa on työntekijän vastuulla. (Klemelä 2006, 11–13.) Työturvallisuuslaki puolestaan velvoittaa esimiestä pitämään huolta siitä, että työn psyykkinen ja fyysinen kuormitus pysyvät kohtuullisena työhyvinvoinnin näkökulmasta (Manka & Manka 2016, 9).

Työolot vaikuttavat työhyvinvointiin. Työntekijällä täytyy olla tuntuma kokonaisuuden hallitsemisesta. Työolot eivät saa rasittaa liikaa yksittäisen työntekijän psyykkistä kestokykyä. Työpaikalla vallitseva reilu henki ja kontrollin läpinäkyvyys tukevat koko työyhteisön kestävyyttä. (Kallio & Kivistö 2013, 8.) Työhyvinvointi ei ole irrallinen ilmiö työelämässä vaan seuraus työkuulttuurin toimivuudesta. Siihen vaikutetaan yksilö-, yhteisö- ja johtotasolla parantamalla organisaation toimintatapoja. Kestävään työhyvinvointiin tarvitaan ongelmien ennaltaehkäisyä ja ratkaisuja. Oleellista on myös työn jatkuva arviointi ja vaikuttaminen sen sijaan, että keskitytään uupumuksen oireisiin. (Nissinen 2012, 76–77.)

Työntekijän kokemukset työn mielekkyydestä ja palkitsevuudesta kertovat työn tukevan työhyvinvointia. Työhyvinvointia tukee se, että työntekijä saa käyttää omaa osaamistaan työssä ja hänellä on mahdollisuus menestyä. Työn vaikutus on kokonaisvaltaista, kun se edistää tyytyväisyyttä ja tukee elämänhallintaa. Työolosuhteiden pitäisi antaa puitteet työn tekemiseen mahdollisimman hyvin. Työntekijän kokemus työn tyydyttävyydestä kasvaa, kun työtä voi tehdä mielekkäällä tavalla sekä itsensä että organisaation näkökulmasta. (Nissinen 2012, 76.) Työkyky voidaan määritellä jatkuvasti muuttuvaksi kokemukseksi hyvinvoinnista. Työkyky syntyy vuorovaikutuksessa yksilön, työn ja työyhteisön välillä. Työntekijä kokee työkykynsä hyväksi silloin, kun hänellä on mahdollisuus saada tukea työssään. Työkyky on ihmisen oma tulkinta työn asettamien vaatimusten ja käytettävissä olevien voimavarojen välisestä suhteesta. (Nummelin 2008, 29.)



Kuvio 2. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Organisaation työhyvinvointi ei synny itsestään, vaan se vaatii systemaattista johtamista; strategista suunnittelua, henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi toimenpiteitä sekä jatkuvaa työhyvinvoinnin arviointia (Manka & Manka 2016, 80). Kun työntekijä kokee organisaation kannustavaksi ja tukevaksi, vaikuttaa se myönteisesti työntekijän hyvinvointiin ja työasenteisiin. Organisaatio koetaan tukevaksi ja kannustavaksi, kun se kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti, arvostaa heidän työtään ja pitää huolta työntekijöiden hyvinvoinnista. Henkilöstöjohtamisessa huolehditaan työntekijöistä ja huomioidaan työntekijöiden tarpeet. (Nummelin 2008, 125.)

Tänä päivänä muutospaineet kohtaavat jokaista työelämässä toimivaa yksilöä, yhteisöä ja organisaatiota. Muutokset edellyttävät jatkuvaa yhteisön, organisaation ja yksilön sopeutumista ja uudistumista. Yhteiskunnassa ja työelämässä muutoksia on tapahtunut aina. Nykyään niitä tapahtuu huomattavasti enemmän. Työntekijä kokee turvattomuutta, kun muutoksia tapahtuu liikaa, liian nopeasti ja monella tasolla. (Rauramo 2008, 86–87.) Työmarkkinoita leimaa tänä päivänä epävarmuus, koska työhön liittyvät muutokset tapahtuvat nopeassa tahdissa. Työelämä on haastavaa tietotyötä, jossa yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot korostuvat. Työelämä vaatii nykypäivänä ihmisiltä paljon. (Nummelin 2008, 15.)

Työhyvinvoinnin huomioiminen muutoksessa edellyttää huomion kohdentamista muutokseen itseensä. Muutosjohtamiselta vaaditaan itse muutoksen ja työntekijöiden johtamista. Työhyvinvoinnin huomioiminen muutoksissa tarkoittaa laaja-alaista vastausten etsimistä esille nouseviin kysymyksiin muutoksen tarpeellisuudesta ja uusista käytännöistä. Työhyvinvoinnin ylläpitäminen muutosten keskellä nostaa muutosjohtamisen osaamisen isoon rooliin. Muutoksen tavoitteet ja perustelut on esitettävä selkeästi, jotta tiedetään, mikä muuttuu ja keitä kaikkia muutos koskettaa. Muutosjohtamiselta vaaditaan perusteluita ja asianosaisten huomioimista. (Luomala 2008, 3.)

Työhyvinvoinnin kannalta johtamisessa voidaan ajatella olevan yksilöllinen ja yhteisöllinen näkökulma. Yksilötasolla muutoksen kehittävä johtaminen tarkoittaa huomion kiinnittämistä työntekijän työhyvinvointiin. Samaan aikaan kiinnitetään huomiota hyvään johtamiseen työhyvinvointia edistävänä tekijänä. Ihmisten iän huomioon ottaminen töiden organisoinnissa lisää sosiaalista työhyvinvointia. Yksilöllisen näkökulman lisäksi on olennaista huomioida yhteisöllinen näkökulma työhyvinvointiin. Kaikissa organisaatioissa muutosta konkreettisesti johtava ja sitä toimeenpaneva henkilöstö asettuu muutoksen toteuttamisen ytimeen. Osana onnistunutta muutoksen johtamista yhteisöllinen työhyvinvointi mahdollistaa työssä jaksamisen ja työn tekemisen muutoksissa. Hyvin johdetussa muutoksessa pyritään eliminoimaan tai ainakin minimoimaan uudistuksen mahdolliset negatiiviset vaikutukset työhyvinvointiin. (Luomala 2008, 4.)

2.2 Työhyvinvointi sosiaalityön näkökulmasta

Saarisen, Blombergin ja Krollin (2012, 408–413) tutkimuksen mukaan sosiaalityö on koettu auttamisammattina jännitteiseksi alaksi. Siinä yhdistyvät ristiriitaiset paineet organisaation, asiakkaiden ja laajan yleisön taholta. Työssä onnistumisen odotukset ovat korkealla. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu Suomessa ja ulkomailla. Tutkimuksissa tulee esiin se, että Suomessa yksittäisen sosiaalityöntekijän asiakasmäärä on suurin. Tulokset viittaavat siihen, että sosiaalityöntekijöiden kokemukset stressistä ja työuupumuksesta ovat lisääntyneet ja vastaavasti koetaan työn mielekkyyden vähenyneen. Toisaalta se on yllättävää, sillä aiemmissa tutkimuksissa suomalaisten työntekijöiden työhyvinvointi on keskimäärin hyvällä tasolla verrattuna muihin.

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on muodostunut Suomessa haasteeksi. Sosiaalityöntekijät hakeutuvat pois asiakastyöstä tai vaihtavat työpaikkoja usein. Töihin jäävien työntekijöiden työmäärä kasvaa. Työntekijäpulaa yritetään korvata muodollisesti epäpätevillä sijaisilla. Pätevät sosiaalityöntekijät joutuvat ottamaan enemmän vastuuta työstä. Työn ristiriitaisuus ja kuormittavuus nousevat keskeisiksi huolenaiheiksi työhyvinvoinnin kannalta.

Arja Jokisen (2008, 110–119) mukaan sosiaalityöhön liitetään ajatuksia tuesta ja kontrollista. Työntekijät ja asiakkaat katsovat tuen ja kontrollin elementtejä eri näkökulmista. Joissakin asioissa asiakas voi kokea työntekijän tueksi ajatteleman menettelyn tai toimenpiteen kontrollina tai päinvastoin. Sosiaalityöntekijä on kahdessa eri roolissa; tarjoamalla samalla tukea ja kontrollia. Viranomaisasema tuo väistämättä mukanaan kontrollin ja vallankäytön elementin. Sosiaalityössä jaetaan resursseja. Sosiaalityöntekijällä on samalla oikeudet ja velvollisuudet asiakkaan elämän kontrollointiin. Kontrolli ulottuu asiakkaan hyvin henkilökohtaisiin asioihin. Sitä harjoitetaan tarvittaessa pakkotoimin. Sosiaalityöntekijän tehtävä on samalla auttaa asiakasta.

Sosiaalityöntekijöiden riittävydestä ja saatavuudesta tulevaisuudessa on huoli. Sosiaalityö on sitoutumista toisten ihmisten vaikeisiin elämäntilanteisiin, mikä asettaa vaativia vaatimuksia niin sosiaalityöntekijälle kuin organisaatiolle. Sosiaalityön työtilanteita kuvataan ihmissuhteiksi, joihin voi liittyä myönteistä ja kielteistä vastavuoroisuutta. Voimakas tilannesidonnaisuus ja intiimisyys hallitsevat työtä. Sosiaalityö on sekä ihmis- ja tunnesuhteita sisältävää että niitä käsittelevää työtä. Selvitysten mukaan sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta keskeisiksi tekijöiksi on määritelty: työn suunnitelmallisuus, arvostus, itsenäisyys, vaikutusmahdollisuudet, johtamistapa, työyhteisön ilmapiiri ja tukirakenteet sekä osaamisen kehittäminen. (Vataja & Julkunen 2004, 13–15.)

Katri Vatajan ja Ilse Julkusen (2004, 25–31) mukaan työhyvinvoinnin kannalta työn suunnitelmallisuus, tavoitteiden laatiminen sekä johdonmukainen toiminta vähentävät merkittävästi sosiaalityön kaoottisuutta. Sosiaalityö ei ole yhteiskunnallisesti arvostettua. Se näkyy esimerkiksi palkkauksessa, työhön hakeutumisessa ja työhön sitoutumisessa. Vaikka itse sosiaalityöntekijät arvostavat työtään, edellä mainitut asiat saattavat vaikuttaa työhyvinvointiin. Toisaalta sosiaalityön itsenäisyys ja

vaikuttamismahdollisuudet edistävät positiivisesti työhyvinvointia. Organisaation byrokraattiset piirteet eri sääntöineen ja ohjeineen suojaavat sosiaalityöntekijää etenkin silloin, kun asiakasvirta alkaa uuvuttaa. Saarinen, Blomberg ja Kroll (2012, 403–404, 413) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työn kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Sosiaalityössä yhteiskunnan taloudellis-sosiaalinen tilanne vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin eri osa-alueilla. Aiempien tutkimusten mukaan sosiaalityössä työtyytyväisyyteen vaikuttaa negatiivisesti se, mitä useammin työssä on tehtävä kompromisseja taloudellisten reunaehtojen ja ammatillis-eettisten näkemysten välillä. Tutkimuksen mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat erittäin kuormittuneita ja kokevat työssään paljon ristiriitoja. Suomessa sosiaalityötä tehdään pienin resurssein ja kuntien taloudellinen tilanne on heikko.

Vataja ja Julkunen (2004, 31–35) nostavat esiin sen, että sosiaalityön vuorovaikutteisella, oikeudenmukaisella ja työyhteisöä tukevalla johtamistavalla voidaan edistää työyhteisön toimivuutta ja työhyvinvointia. Arvostamalla työntekijöiden mielipiteitä ja työkokemusta sekä ottamalla ne huomioon päätöksenteossa voidaan vaikuttaa positiivisesti työilmapiiriin. Lisäksi työyhteisön tuella on tärkeä merkitys sosiaalityössä jaksamisen kannalta. Sitoutumalla työuupumuksen ehkäisyyn ja työyhteisön yhteisellä toiminnalla voidaan parantaa lievää työuupumusta ja työyhteisön työhyvinvointia. Toimivan työyhteisön tunnusmerkkejä ajatellaan olevan; avoimuus, aktiivinen keskustelu, asioiden yhteinen pohdinta ja yhteistoiminnallisuus. Sosiaalityö on alati muuttuvaa. Sen kehittämiseksi tarvitaan riittävästi tilaa. Ajattelun perustyötä on koulutuksen oltava tarkoituksenmukaista ja suunniteltua. Tehokkainta työskentelyä on silloin, kun koko työyhteisö saadaan sitoutumaan pitkäkestoiseen koulutukseen. Työntekijöiden mahdollisuudet hyödyntää omaa aiempaa koulutustaan ja osaamistaan tulee huomioida työyhteisössä.

Mänttari-van der Kuip (2015) on väitöskirjassaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja moraalista ahdinkoa. Sosiaalityöntekijät tuovat esille, etteivät he pysty toimimaan ammattieettisten ohjeiden mukaan resurssipulan vuoksi. Väitöskirjassaan hän tutkii työhyvinvoinnin näkökulmasta sosiaalityöntekijänä toimimista niukassa taloudellisessa tilanteessa. Tuloksissa nousee esiin, etteivät sosiaalityöntekijät pysty toimimaan riittävän ajoissa asiakkaan tilanteeseen ja haastavaa on pystyä toimimaan lain määrittämässä aikarajoissa. Tämä aiheuttaa, etteivät mahdolliset palvelut ole oikea-aikaisia.

Vastauksissa nousee esille, etteivät palvelut ole myöskään tarkoituksenmukaisia. Nämä vaikuttavat heikentävästi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Eniten työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä oli havaittavissa lastensuojelun alueella työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä. Kuitenkin samaan aikaan sosiaalityöntekijät pitävät työtään innostavana ja ovat innostuneita työstään. Tämä kuvaa sosiaalityön jakautuneisuutta ja monitahoisuutta. Ne sosiaalityöntekijät, joka kokivat työhyvinvoinnin heikentyneen, olivat selvästi haluttomampia jatkamaan nykyisessä työssään kuin ne, jotka kokivat työn innostavana. Tutkimus osoittaa selkeästi, että yhteiskunnan asettamat säästö- ja tehokuuspaineet sekä organisatorinen tilivelvollisuus vähentävät sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia tehdä eettisesti vastuullista sosiaalityötä. Tämän kautta sosiaalityöntekijöiden kokema pahoinvointi selittyy. Sosiaalityöntekijöiden kautta eniten tilanteesta kärsivät kuitenkin sosiaalityön asiakkaat, jotka ovat muutenkin yhteiskunnassa usein heikoimmassa asemassa. (Mänttari-van der Kuip 2015, 54–55, 67–68, 70–73; Kylmänen & Ukkola 2016, 44.)

2.3 Työuupumus

Työntekijä voi ajautua työuupumukseen, kun työhön asetetut panostukset kuten aika, taidot ja uhraukset eivät tuota odotettua vastinetta. Työntekijä haluaa työltä sisältöä ja ammatillista kehittymistä. Ristiriitojen jatkuessa jo jonkin aikaa, ne ilmenevät uupumuksena. Työuupumus on häiriö, jolle on ominaista; kyyniseksi muuttunut asenne työhön ja työkavereihin, kokonaisvaltainen väsymys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Manka & Manka 2016, 110.) Työn aiheuttaman ylikuormituksen kielteisiä vaikutuksia vähentää toisten ihmisten auttamisen kokeminen palkitsevana (Stalker & Mandell & Frensch & Harvey & Wright 2007, 182-191).

Ihminen käsittelee luontaisesti kohtaamansa kärsimystä tietoisesti tai alitajunnassa ja löytää oman tapansa selviytyä. Auttamistyössä tilanne voi kärjistyä ja myötätunto uuvuttaa. Kyse on luonnollisesta osasta auttamistyötä, kun kohtaa aidosti toisen ihmisen, eikä auttamistyön heikkoudesta tai työntekijän erityispiirteestä. Myötätunnosta johtuva stressi saa toimimaan mielekkäästi ja ponnistelemaan ongelmien ratkaisemiseksi. Auttamistyössä oma erityispiirteensä on kärsimyksen ja elämän ongelmien jokapäiväinen kohtaaminen. Ammattilaisena tarvitaan erityistä tukea ongelmien kohtaamiseen.

Peruskoulutus ja työkokemus itsessään eivät suojaa riittävästi toistuvaa myötätun-
tostressiä vastaan. Ammattilaisena on hyvä kysyä itseltään, miten jatkuva ongelmien ja
kärsimyksen kohtaaminen vaikuttavat itseeni ja omaan elämään. (Nissinen 2007, 12–
14.)

Uupuminen koetaan usein yksilön kokemuksena. Työyhteisöllä on kuitenkin keskeinen
merkitys uupumisprosessissa. Työelämässä työntekijä sekä imee itseensä että tarjoaa
toisille tietoa, arvostusta, hyvän ja pahan tulkintoja, normeja ja välineitä elämän sietä-
miseen. Elämän hyvä ja paha välittyvät vuorovaikutustilanteissa työntekijältä toiselle
sekä sanallisesti että sanattomasti. Työyhteisö joko ruokkii työntekijöiden voimavaroja
ja kestävyyttä tai kuluttaa työntekijöitä ja vahvistaa negatiivista kierrettä. Tämä vaikut-
taa koko työyhteisöön, työntekijöistä johtajiin. (Nissinen 2007, 14–16.) Työyhteisössä
esiin tulevat ongelmat on pyrittävä selvittämään omassa työyhteisössä. Työyhteisö voi
pyytää apua ongelmien selvittämiseen muun muassa työterveyshuollosta ja työsuojelu-
viranomaisilta. (Klemelä 2006, 34.)

Kari Matela (2009, 104–105) on lisensiaatin tutkimuksessaan Viihtyvät ja vaihtuvat tut-
kinut lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vai-
kuttavia tekijöitä. Lastensuojelun sosiaalityön työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen
sekä työntekijän sitoutumiseen työpaikkaansa vaikuttavat työntekijän kokeminen ole-
vansa oikealla alalla, tyytyväisyys työoloihin, työkavereihin ja palkkaan. Työssä pysy-
mistä edistää kokemus hyvästä johtamisesta. Huono palkkaus voi vaikuttaa työpaikan
vaihtamiseen, vaikka muuten työpaikka olisi työntekijästä tyydyttävä.

Leena Nissinen (2012, 75–76) kirjoittaa työhyvinvoinnista ja huomauttaa, että puhutta-
essa siitä on varottava jäämistä negatiivisten ilmiöiden maailmaan. Työyhteisössä posi-
tiivisesti ajattelevat ihmiset levittävät myönteisyyttä koko työyhteisöön. Uupumisesta
puhuttaessa on huomioitava voimauttavat asiat ja hyvinvoinnista työssä. Työhyvinvoin-
nilla tarkoitetaan ammattitaitoisten työntekijöiden ja työyhteisöjen tekemää turvallista,
terveellistä ja tarkoituksenmukaista työtä. Työhyvinvointiin vaikuttavat työyhteisön
tuki työntekijöille ja muutosten hallinta. Työyhteisö on tällöin osa hyvin johdettua or-
ganisaatiota.

Suomessa henkinen väkivalta työpaikoilla on varsin yleistä. Henkiselä väkivallalla tarkoitetaan jonkin ryhmän tai työntekijän työn mitätöintiä, uhkaamista, eristämistä, selän takana puhumista tai muuta mitätöintiä. Henkinen väkivalta on luonteeltaan säännöllistä, toistuvaa ja pitkään jatkuvaa sortamista, syrjintää tai epäoikeudenmukaista kohtelua. Kiusattu tuntee olevansa puolustuskyvytön sitä vastaan. Henkistä väkivaltaa voi kokea työkavereiden, esimiehen tai asiakkaiden taholta. (Manka & Manka 2016, 149–150.) Työssä koettu väkivalta on kasvanut enemmän kuin muut väkivallan muodot (Rauramo 2008, 111).

Ihminen voi lisätä omaa henkistä hyvinvointiaan itsetuntemuksen kautta. Hyvinvoinnin tavoittelu ei tarkoita surujen ja vaikeiden asioiden väistämistä. Itsetuntemus pyrkii lisäämään sisäistä ymmärrystä itsestä ja tuomaan vahvuutta kohdata vaikeitakin asioita. Ihmisestä tulee kestävämpi ja tasapainoisempi. Hän pystyy paremmin kohtaamaan niin iloa kuin suruakin. Hän näkee haasteiden merkityksen itselle, omalle kasvulle ja kehitykselle. Sisäisesti vahvistunut ihminen käsittelee tunteita paremmin, ohjaa omia tulkintoja ja toimintaa tasapainoa palauttavaan suuntaan. Haasteet pystytään kääntämään kasvun paikoiksi. Itsetuntemuksen myötä myötätunto itseä ja omia kykyjä kohtaan kasvaa. Samalla kasvaa arvostus toisia ihmisiä kohtaan. Itsetuntemus auttaa toimimaan eettisesti kaikilla elämän osa-alueilla; kotona, työpaikalla ja yhteiskunnassa. (Laine 2015, 40–41.)

3 Tunteet ja sosiaalityö

3.1 Sosiaalityön tunteet

Sosiaalityö ja tunteet kuuluvat yhteen. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita eri elämäntilanteissa ja tunteet kuuluvat olennaisena osana työhön. Sosiaalityöntekijä on myös viranomainen, joka tekee viranomaistyötä, johon ei perinteisesti liitetä tunteita. Näistä erilaisista elementeistä muodostuu sosiaalityön kokonaisuus. (Kylmänen & Ukkola 2016, 11.) Gustaf Molander (2014, 269; Kylmänen & Ukkola 2016, 11) viittaa Halla-maahan, jonka mukaan työntekijän ammattitaitoon kuuluu olennaisena osana itsetuntemus ja omien taitojen ja tiedon itsereflektointi. Oman persoonan käyttö työssä tarkoittaa tätä omien kykyjen käyttämistä työssään asiakkaiden parhaaksi. Tia Isokorpi ja Päivi Viitanen (2001, 24–26; Kylmänen & Ukkola 2016, 11–12) määrittelevät, että tunteet ovat monitahoisia ja niitä voi kuvata elämyksellisiksi mielenliikkeiksi. Niihin kuuluu ajatuksia, mielen ja ruumiin mukana oloa sekä toimintaan suuntautumista. Yksinkertaista tapaa tunteiden määrittelyyn ei kuitenkaan ole. Tunteet sekoittuvat toisiinsa ja ulkopuolelta toisen ihmisen on hankalaa tulkita täysin oikein toisen ihmisen tunteita. Tunteet ovat olennainen osa itsetuntemusta ja sen kehittämistä. Tunteiden kautta ihminen kokee, oivaltaa ja oppii. Jos tunteet kielletään, niin samalla kielletään mahdollisuus kokemukseen, oivallukseen ja oppimiseen. Tunteiden ennakointi on vaikeaa. Tunnetietoisuus on tunteiden tunnistamista ja ymmärtämistä. Tunteet vaihtelevat ja yllättävät.

Tunteet voidaan jakaa kolmeen kategoriaan; primaareihin ja sekundaarisiin tunteisiin sekä instrumentaalisiin eli välinetunteisiin. Primaarit eli ensisijaiset tunteet kumpuavat ihmisen neurofysiologisesta perustasta. Näitä ovat esimerkiksi viha, pelko, suru, ilo ja häpeä. Sekundaarit eli toissijaiset tunteet tulevat ensisijaisten tunteiden seurauksena. Nämä tunteet kehittyvät oppimisen kautta ja ovat monimutkaisempia kuin ensisijaiset tunteet. Niihin liittyy tulkintoja kuten mielikuvia, aistikokemuksia ja muistoja. Tällaisia tunteita ovat esimerkiksi kateus, mustasukkaisuus, syyllisyys, pettymys, empaattisuus ja myötäeläminen. (Isokorpi & Viitanen 2001, 26–27; Kylmänen & Ukkola 2016, 11–12.)

Ihmisen keho tunnistaa tunteita ja kertoo niitä ruumiinkielellä. Tunteet ovat aivotutkimuksen mukaan alitajuisia ja käynnistyvät tiedostamattomasta. Ihminen tuntee nopeasti ja mieli ei aina pysy tunteen mukana. Tunne on kokonaisvaltainen ja tunnereaktio voi saada ihmisen hetkeksi valtaansa. Ihmisten välillä tunteilla on toimintaa säätelevä ominaisuus. Tunteiden kesto ja voimakkuus vaihtelevat. Tunne aiheuttaa tunnetilan, joka on jokaisen oma kokemus useamman tunteen aiheuttamasta muutoksesta sisäisesti. Ihminen kokee tunnetilan kehossaan. Toisaalta tunteet ovat usein ristiriitaisia, moniselitteisiä ja liittyvät usein toisiinsa. Esimerkiksi pelko ja masennus liittyvät usein yhteen tai viha ja syyllisyys. Tunteet ohjaavat käyttäytymistä ja toisinpäin. On tärkeää kuitenkin muistaa, että tunne ja käyttäytyminen ovat erillisiä. Tunne ja järki on pyritty eriyttämään toisistaan, vaikka ne täydentävät toisiaan. Tunteet ohjaavat meitä laittamaan asioita tärkeysjärjestykseen ja kuuluvat ihmisyyteen. Tunteet puhuvat totta ja eivät ole epäluotettavampia kuin järkikään. Ihmisen tulkinta tunteesta voi johtaa harhaan. Epämiellyttävän tunteen kohdalla sen pois selittämällä ihminen kääntää asiaa itselleen eduksi. Samalla tunteen oikeus ja olemassaolo kielletään. Tällöin ihminen pettää itseään kieltämällä tunteen tai selittämällä alkuperäisen tunteen joksikin muuksi. (Isokorpi & Viitanen 2001, 28, 30–35; Kylmänen & Ukkola 2016, 11–12.)

Tunne koetaan usein kehollisena reaktiona. Tunne voi tuntua kehossa miellyttävänä tai epämiellyttävänä tuntemuksena. Tunteet ohjaavat käyttäytymistä tuottamalla toimintayllykkeitä. Tunne, yllyke ja toiminta ovat erillisiä, mutta niistä muodostuu prosessi. Tunteiden säätely taitojen kautta ihminen hallitsee toimintaansa eikä toimi tunteen varassa. Ihminen kykenee kuitenkin hallitsemaan itseään tunnistamalla ja hallitsemalla tunteitaan ja käyttäytymistään. Tunteen tarkoitus on auttaa selviytymään ja tarvittaessa valmistaa tulevaan. Esimerkiksi pelko valmistaa varovaisuuteen. (Myllyviita 2016, 13–17.)

Vuorovaikutuksessa tapahtuu tunteensiirtoa, joka on psyykinen ilmiö. Oman primääriperheen tunnelataukset toistuvat myöhemmässä elämässä ja voivat olla repiviä tai rakentavia. Tunteensiirtoa voidaan käsitellä ja työstää, jolloin sen piilotajuinen vaikutus ihmisen tunne käyttäytymiseen lakkaa. Työyhteisöissä rakentava tunteensiirto näkyy kykyinä olla tasa-arvoisessa vuorovaikutuksessa työkavereiden kanssa. Työpaikalla yhteinen tunteensiirto voi olla kahvihuoneessa tapahtuvaa hetkellistä samaistumista ja irtautumista työn rutiineista. (Isokorpi & Viitanen 2001, 36–37.)

Tiina Tarkiainen (2006, 19–20; Kylmänen & Ukkola 2016, 19–20) nostaa esiin Arja Tuomen tutkimuksen, Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä -omien työkokemustensa kautta sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän tekemää psykososiaalista tunnetyötä. Terapeuttisen tunnetyön tavoitteena on, ettei sosiaalityöntekijä varsinaisesti pyri muuttamaan asiakkaiden psyykkistä tilaa, vaan silloin, kun hän on asettanut työlleen terapeuttisia tavoitteita, tapahtuu se muun työn ohessa. Sosiaalityöntekijä tarjoaa asiakkailleen ihmissuhteen, jossa heillä on mahdollisuus jäsentää asioita omalla tavallaan itselleen. Sosiaalityössä tehtävän tunnetyön tavoitteena on saada asiakas tuntemaan elämänsä muuttuneen paremmaksi. Sosiaalityöntekijän täytyy hallita tunteensa ja tunneilmauksensa sekä noudattaa tiettyjä tunnesääntöjä, tapoja ja normeja, joita säätelevät kasvatus, lait ja freudilaisittain psykoanalyttinen yliminä. Tunteet ovat aina mukana työtilanteissa usein tiedostamattomina itsestäänselvyyksinä. Tunnetyössä voidaan ajatella olevan kaksi tasoa; piilevän ja avoimen tunnetyön tasot. Piilevä tunnetyö kuvataan psykososiaaliseksi ja pitkäjännitteiseksi sosiaalityöksi. Vastaavasti avointa tunnetyötä kuvataan tunne-energian käyttämiseen lyhytaikaisissa tai äkillisissä tilanteissa. Piilevästä tunnetyöstä voidaan pitää keskeisenä identiteettityötä, se on itsetuntoon kohdistuvaa tunnetyötä, itsetunnon suojelemista ja tukemista. Tämän tulisi kohdistua niin sosiaalityöntekijään itseensä kuin asiakkaaseen.

3.2 Tunteiden merkitys sosiaalityössä

Tunteet heijastuvat ihmisen ihmissuhteisiin, ajatuksiin sekä käyttäytymiseen. Ne voivat olla hyvinkin tiedostettuja, tiedostamattomia, välittömiä kokemuksia tai reflektiivisiä. Mitä enemmän tiedostamme tunteemme ja tunnekokemuksemme, niin sitä paremmin kykenemme niitä vertailemaan, arvioimaan, luokittelemaan ja säätelemään. Tunnekokemus voidaan ymmärtää kahden perusulottuvuuden kautta, rauhallinen - kiihtynyt, miellyttävä - epämiellyttävä. Näitä kutsutaan tunteen valenssiksi ja vireystilaksi. Näitä voidaan pitää tunnekokemuksen ytimenä. Tunteet syntyvät sisäisistä ja ulkoisista tapahtumista. Tunnekokemuksen voivat laukaista myös ihmisen omat mielikuvat ja muistot. Tunteiden säätely on yksinkertaistettuna vaikuttamista siihen; mitä, kuinka pitkään ja kuinka voimakkaasti tuntee. Säätelyn avulla pystyy ihminen hallitsemaan ja ohjaamaan

omaa käyttäytymistään. (Kokkonen 2010, 15–16, 19–21; Kylmänen & Ukkola 2016, 12.)

Ilmari Rostila (1990) on tutkinut väitöskirjassaan tunnetyötä sosiaalitoimistossa. Hanna Kylmänen ja Reija Ukkola (2016, 19) viittaavat Rostilaan, joka nimeää tunnetyön yhdeksi sosiaalityön arjen ulottuvuudeksi. Sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa omia ja asiakkaan tunteita säädellen tunteiden esittämistä ja käsittelyä koskeviin sääntöihin. Hän on kehittänyt teoriaa tunnetyöstä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksessa ja tunteiden säätelystä prosessina. Vuorovaikutus edellyttää sosiaalityöntekijän aloitteellisuutta ja aktiivisuutta. Rostila (2001, 61) korostaa, että asiakkaalle tulisi tulla tunne siitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut hänestä ja ymmärtää häntä. Asiakassuhteen ollessa myönteinen ei asiakkaan tarvitse kokea itseään uhatuksi tai olla varuillaan. Asiakas voi luottaa työntekijän auttamishaluun. Rostila käyttää käsitteenä vilpittömyys - luottamusta. Muita tunnesuhteen tuottamista ja säätelyä kuvaavia käsitteitä ovat kanavan etsiminen, valinta, vaihto, vaihtelu ja rahalinja sekä asioista puhuminen. Sosiaalityöntekijän käsitys asiakkaan tilanteesta, ongelmista ja havainnot siitä, millä mielellä asiakas on liikkeellä ohjaavat häntä tunnetyössä. Tavoitteena tunnetyössä on vaikuttaa siihen, kuinka asiakas kokee itsensä ja oman tilanteensa. (Kylmänen & Ukkola 2016, 19.)

Asiakassuhteen luonne on todennäköisesti yhteydessä tunnereaktioiden vahvuuteen. Asiakassuhteen kestolla on vaikutusta myös tunteiden tasolla. Pidempään kestänyt suhde on tunnetasolla vaikeampi lopettaa. Pitkäkestoiset asiakassuhteet ovat perinteisesti sosiaalityöntekijöille tavallisia. Asiakassuhteen päättymisen tunne voimakkuuteen vaikuttavat kontaktin kesto ja intensiteetti, käsiteltyjen asioiden henkilökohtaisuus, tavoitteiden saavuttaminen sekä olemassa olevat asiakkaan tukiverkot ja vahvuudet. Asiakassuhteen päättymisen tunnereaktiot voivat olla ristiriitaisia. Sosiaalityöntekijän asiakastilanteisiin tuomat omat tunteet voivat toimia asiakkaassa tunnetyön käynnistäjinä. Ammatillisen jaksamisen kannalta on tärkeää työntekijän omien tunteiden käsitteleminen. (Rostila 2001, 86–87.)

Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet antavat ohjeistusta tunteiden käsittelyyn sosiaalityössä. Oleellinen osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa on ammattieettinen valmius, kypsyys ja harkinta. Ammatillisuuteen kuuluvat oleellisesti eettiset periaatteet. Ne

sisältävät; ihmisen oikeuden ilmaista tunteita ja kielteisiä kokemuksia, arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden, jokaisen ihmisen huomioon ottamisen ainutlaatuisena kokonaisuutena, ihmisen voimavarojen huomioimisen, oikeuden osuuteen voimavaroista, yhdenvertaisuuden, epäoikeudenmukaisien käytänteiden vastustamisen, syrjinnän vastustamisen ja erilaisuuden hyväksymisen. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2017a.) Sosiaalityöntekijä pohtii varmasti työssään eettisiä periaatteita ja niiden herättämiä tunteita, kun työ haastaa niin eettisesti kuin tunne tasollakin. Sosiaalityöntekijän on viranomaisena hallittava omat tunteensa kaikissa tilanteissa ja käyttäytyttävä asiakasta kohtaan kunnioittavasti. (Kylmänen & Ukkola 2016, 8–9.)

Mari Luoto (2008, 28–37; Kylmänen & Ukkola 2016, 21) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden tunteita tunnepäiväkirjojen avulla. Luoto nostaa esiin, millaisia tunteita sosiaalityöntekijät työssään kokevat, miten niitä käsitellään ja puretaan. Tutkielmassa käsitellään myös sosiaalityöntekijöiden antamaa merkitystä tunteille työssä, työyhteisöltä saatua tukea sekä tunteiden ja työssä jaksamisen yhteyttä. Esiin nousee suuri määrä sosiaalityöntekijöiden tunteita. Näitä on luokiteltu työstettäviin, työtä helpottaviin ja neutraaleihin tunteisiin. Tunteista toiset ovat selvästi sallitumpia kuin toiset. Tutkimuksessa nousee esiin myös tunteiden merkitys itseyttämis- ja jaksamisen välineenä. Tuula Lehtonen (2011, 16) nostaa esiin Merja Reijosen (2006), sosiaalialan työtä ja sosiaalityötä koskevan tutkimuksen, jossa tunnetyö ja tunteet jäävät epämääräiseksi ja marginaaliseen asemaan. Selityksenä tunteiden vähäiseen huomiointiin sosiaalityön ja sosiaalialan ammatillisessa keskustelussa on, että tunnetyö käsitetään palveluammattien ominaispiirteeksi. Sosiaalityön ja sosiaalialan erityisyys tunnetyön suhteen on profession syvää ydintä.

Tunteita ja järkeä ei ole perinteisesti yhdistetty, vaan niiden on ennemminkin ajateltu olevan toistensa vastakohtia (Isokorpi & Viitanen 2001, 61; Molander 2003, 9; Kylmänen & Ukkola 2016, 13). Tunnevan ihmisen on ajateltu käyttäytyvän impulsiivisesti ja tekevän päätöksiä perusteluitta. Järkevän ihmisen on ajateltu olevan looginen ja älykäs sekä jopa laskelmoiva. Arkielämän haasteista töissä tai kotona ei menesty yksin kummallakaan tavalla, vaan tarvitaan tunteen ja järjen tasapainoa. Elämisen taito ja elämäntähtäykset perustuvat tähän tasapainoon. Tutkimuksissa on todettu, että millä tahansa alalla tunnetaidot nousevat erittäin tärkeään rooliin. Niillä on jopa suurempi merkitys kuin

puhtaasti älyllisillä kyvyillä. Huippuosaamisen tasolla tunneäly ratkaisee menestymisen. Tunneälyn puuttuminen ilmenee ainakin hetkittäin tunteiden valtaan joutumisena ja harkinnan pettämisenä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 61–62; Kylmänen & Ukkola 2016, 13–14.) Tunneälyn voidaan ajatella olevan yläkäsite itsetuntemukselle ja sosiaalisille taidoille (Molander 2003, 20; Kylmänen & Ukkola 2016, 13).

Tunneäly on tunteen ja älyn tasapainoa. Tunneälyä omaavat työntekijät luovat yhteishenkeä ja kannustavat työyhteisöään eteenpäin. Tunneäly on taitoa kompromisseihin päätöksenteossa sekä oman positiivisuuden kautta tapahtuvaa yhteishengen luontia. Käsitteenä tunneäly on uusi, mutta siihen on perehdytty tutkimuksen kautta jo vuosikymmenten ajan. Tunneälyä voidaan pitää huonosti tunnettuna ja aliarvostettunakin käsitteenä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 60–61; Kylmänen & Ukkola 2016, 13–14.) Nykyään tunteita ei pidetä enää ihmisen sisäisinä, vaan ne ovat ihmisten välillä. Tunteet ovat sosiaalisuudessa mukana ja niiden merkitys tunnistetaan. Työmarkkinoilla halutaan työntekijöiltä vuorovaikutusosaamista ja ulospäin suuntautuneisuutta. Itsetuntemus ja sosiaaliset taidot kuuluvat olennaisesti tunneälyyn. (Molander 2003, 20.) Työelämässä tunneäly on tilanneherkkyyttä ja tilannetajua. Tunneälyyn kuuluu olennaisena osana empatia, joka auttaa kompromissien tekemisessä. Tunneälyä omaava ihminen on hengenluoja työpaikalla. Hän kykenee ottamaan työkaverit ja heidän tunteensa huomioon ja luomaan yhteenkuuluvuutta ja yhteisiä tavoitteita. (Isokorpi & Viitanen 2001, 60–61; Kylmänen & Ukkola 2016, 13–14.)

Daniel Goleman (2009, 54–57; 1999, 40–41; Kylmänen & Ukkola 2016, 13–14) määrittelee, että tunneälyn viisi osa-aluetta ovat: itsetuntemus, motivoituminen, itsehallinta, empatia ja ihmissuhteiden hoito. Tunneäly koostuu kyvystä motivoida itseään ja siirtää omien tarpeiden tyydytystä, sinnikkyystä vaikeuksien edessä, kyvystä hillitä omia mielihaluja ja hallita omaa mielentilaa, taidosta ajatella selkeästi kaikissa tilanteissa, empatiasta ja toivosta. Tunneälyyn perustuu tunnetaito, jota voidaan kutsua myös tunnekyvykkyudeksi. Tunnetaidot auttavat menestymään elämässä ja sen kautta voimme tehokkaasti käyttää myös muita kykyjä kuten älyä. Ilman tunneälyä pelkästä älystä ei saa elämään niin paljon hyötyä kuin tunteen ja älyn yhdistämisestä. Tunnekyvykkyys auttaa ihmistä niin henkilökohtaisessa elämässä kuin työpaikallakin. Tunnekyvykäs ihminen kykenee hallitsemaan tunne-elämänsä ja sitä kautta ajattelemaan selkeästi ja

keskittymään työn tekemiseen. Tunneälyn avulla ihminen pystyy tunnistamaan ja hallitsemaan omia tunteitaan. Sen avulla ihminen pystyy myös ymmärtämään toisten tunteita ja lukemaan niitä oikein. Tämä lisää tehokkuutta. Tunnetaitoiset ihmiset ovat yleisesti ottaen tyytyväisempiä elämäänsä ja aikaansaavia. Ajatusmaailman tunneherkkyys lisää tehokkuutta. Tunnetaitoja omaava ihminen tunnistaa ja hallitsee omia tunteitaan. Tunnetaitoon kuuluu myös toisten tunteiden ymmärtäminen keskivertoa paremmin. Jos toisten tunteita ymmärtää, niin niihin osaa myös suhtautua paremmin. Tunnetaitoiset ihmiset hallitsevat tunteensa paremmin kaikilla elämän osa-alueilla kuten rakkaudessa, perheen parissa ja työpaikalla.

Tunneäly on henkilökohtaista ja määrittää, kuinka hyvin tulemme itsemme kanssa toimeen. Tunneälyn viisi osa-aluetta itsetuntemus, motivoituminen, itsehallinta, empatia ja sosiaaliset kyvyt, rakentuvat toistensa varaan eli ovat hierarkkisia ja vuorovaikutuksessa keskenään. Osa-alueet ovat kuitenkin riippumattomia toisistaan, vaikka ne tukevat jollain tasoilla toisiaan. Vahva tunneäly vaatii kehittymistä sen kaikilla osa-alueilla, jotta myös tunnetaidot kehittyvät. Tunneäly on yleisluontoista. Tunneälyä tarvitaan kaikissa ammateissa. Painotukset eri aloilla voivat kuitenkin vaihdella. (Goleman 2009, 41–43, 361–362; Kylmänen & Ukkola 2016, 13–14.) Nykyajan työelämässä arvostetaan työntekijän joustavuutta, tiimityöskentelytaitoja ja asiakaslähtöistä työtettä. Nämä korostuvat kaikilla aloilla. Työmarkkinoilla menestyvät parhaiten ne yritykset, joiden henkilökunta kokonaisuudessaan puhalttaa yhteen hiileen. Tunneälyä korostetaan ja arvostetaan jo työpaikkahakemuksissa. (Goleman 1999, 44–45; Kylmänen & Ukkola 2016, 14.)

Hannele Forsberg on julkaissut useita tutkimuksia liittyen sosiaalityön tunteisiin. Laajan pienoistutkimuksen sarjan tehnyt Forsberg (1996; 1999) on tarkastellut tunteiden kieltä ammattiauttamisessa. Tutkimuksen kohteena ovat olleet turvakotityöntekijöiden kirjoittamia selontekoja sekä perheväkivaltaan liittyvistä asiakastapauksista että niihin liittyvistä tunteista. Kiinnostuksen kohteena ovat olleet tunteet. Miten ja millaisilla tavoilla niistä kirjoitetaan. Hallitsevana tunteena kirjoituksissa esiintyy viha. (Forsberg 2001, 3; Kylmänen & Ukkola 2016, 20.) Forsberg (2000, 18–19, 59–60; Kylmänen & Ukkola 2016, 20) on haastatellut turvakotien projektityöntekijöitä ja ohjaajia ja tehnyt näistä arviointitutkimuksen turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista. Tutkimuksessa esiin nousevat tunnetyö ja erityisesti negatiivisten, vaikeiden tunteiden

kohtaaminen ja säätely. Eveliina Olsson (2006, 8–11; Kylmänen & Ukkola 2016, 20, 48) nostaa esiin Forsbergin tutkimuksen, joka kuvaa tunteiden ilmenemistä ja merkitystä työntekijöille sekä keinoja purkaa syntyneitä tunnekuormia. Tutkimuksen mukaan negatiivisena tunnettu vihan tunne, toimi yllättäen positiivisesti. Se suuntasi työtä ja auttoi arvovalinnoissa. Tuloksissa korostui tunteiden tunnistamisen ja myöntämisen tärkeys, jotta niitä voidaan kanavoida työntekijän voimavaraksi.

Arlie Hochschild (1983, 6–7, 104–106; Kylmänen & Ukkola 2016, 21) on tehnyt tutkimusta amerikkalaisten lentoemäntien sosiaalistamista ja siihen liittyvää tunnettyötä. Tutkimuksen kohteena ovat olleet lentoemäntien koulutus ja miten tunteita koulutuksessa muokataan. Hochschild on kehittänyt tunnettyön teoriaa ja erotellut toisistaan henkisen, fyysisen ja emotionaalisen työn. Henkisessä työssä suunnitellaan tehtäviä, joita fyysisessä työssä konkreettisesti toteutetaan ja emotionaalisessa työssä säädellään asiakkaiden sekä omia tunnetiloja. Tutkimuksessa huomio kiinnittyy lentoemäntien opetukseen säädellä omia tunteita yhtä tarkasti kuin vaatteitaan ja painoaan. Kielteiset tunteet piti peittää ja hymyillä joka tilanteessa. Hochschild (1979, 561–566; Kylmänen & Ukkola 2016, 21) toteaa, että kulttuurissamme on tunnesääntöjä. Noudatamme niitä huomaamattamme. Mutta on myös tilanteita, jolloin joudumme hakemaan oikeanlaista tunnetilaa. Voimme nimittää tunnettyöksi oikean vireystilan löytämiseksi tehtävää psyykkistä työtä.

3.3 Vuorovaikutus sosiaalityössä

Vuorovaikutus on sanallista ja sanatonta viestintää. Siinä toisten kanssa havainnoidaan myös ilmapiiriä ja tunnetiloja. Toiset ovat herkempiä huomaamaan vuorovaikutuksen tunnekuormaa. Osa ihmisistä menee helposti mukaan sosiaalisten tilanteiden tunnekokemuksiin. Voidaan puhua myös intuitiivisesta viestinnän tasosta, jossa pääsee vuorovaikutuksessa ikäänkuin “samalle aaltopituudelle” ja tulee empatian tunnekokemus. Sanaton viestintä kuuluu fyysiseen viestintään. Sanattoman viestinnän osuus vuorovaikutustilanteissa on jopa 60 prosenttia. Viestinnän ja vuorovaikutuksen tarkoituksena on luoda toimiva suhde toiseen ihmiseen. Hyvässä vuorovaikutuksessa sanaton ja sanallinen vuorovaikutus ovat samansuuntaisia. Haastavissa vuorovaikutustilanteissa

sanattoman viestinnän on todettu olevan luotettavampaa kuin sanallisen viestinnän. (Kauppila 2006, 27–28, 33.)

Jarmo Ihalainen ja Terttu Kettusen (2016, 49–50; Kylmänen & Ukkola 2016, 15) mukaan työntekijän tulee olla tietoinen niin sanattomasta kuin sanallisesta vuorovaikutuksesta. Työntekijän tulee kuunnella ja kuulla, mitä asiakkaalla on sanottavana. Työntekijän tulee huomioida, että hän puhuu ymmärrettävää kieltä. Ymmärrystä voi välillä tarkistaa. Hyvässä vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa osapuolet kertovat omia ajatuksia, merkityksiä ja tunteita. Ammatillisuuteen kuuluu työntekijän tuntevan rajansa ja miettivän, mitä voi asiakkaille kertoa itsestään. Kirsi Juhilan (2014, 206; Kylmänen & Ukkola 2016, 15–16) mukaan sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa on aina kyse ammatillaisen ja maallikon kohtaamisesta, jota ohjaavat ammatti-identiteetti ja siihen liittyvät odotukset. Työntekijä selvittää tilannetta ja asiakas kertoo haasteistaan ja on valmis vastaanottamaan neuvoja ja apua.

Hyvä vuorovaikutus rakentuu luottamukselliseen ja rakentavaan ilmapiiriin. Ilmapiirin muovautumiseen vaikuttaa niin fyysinen kohtaamispaikka kuin ilmapiirin myönteisyys ja kannustavuus. Työntekijän on huomioitava, että kohtaamisessa on vahvasti läsnä toiveikkuus, vaikka puhutaan ongelmista ja haasteista. Toiveikkuutta luo voimavaroista puhuminen ja tavoitteiden luominen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 49–53; Kylmänen & Ukkola 2016, 15.) Sosiaalityössä asiakkaat eivät aina kykene ottamaan vastaan työntekijän tarjoamaa apua. Tämä voi johtua asiakkaan heikosta itseluottamuksesta, mikä heijastuu luottamukseen toisia kohtaan. Aiemmat kokemukset voivat vaikuttaa joskus siten, ettei asiakas anna työntekijälle edes mahdollisuutta tarjota apua. Toisaalta osa asiakkaista saattaa odottaa niin paljon enemmän, että pettymykset heikentävät luottamusta. Niin kauan kuin asiakas luottaa tulevaisuuteen, hänen on mahdollista motivoitua, asettaa tavoitteita ja toimia niiden saavuttamiseksi. (Ojala & Uutela 1993, 54.)

Asiakastyössä ovat tärkeitä oman alan ammattitaito ja vuorovaikutustaidot. Ammattitaidon ollessa vankalla pohjalla resursseja on käytettävissä enemmän aitoon kohtaamiseen. Asiakastyön haasteena on, että työntekijän pystyy kohtaamaan asiakkaat yhtä ammattitaitoisesti joka päivä. Asiakkaat odottavat työntekijöiltä kiinnostusta ja kunnioitusta. Työntekijän hetkellinen negatiivisten tunteiden näyttäminen saattaa näyttäytyä asiakkaalle työntekijän kiinnostuksen puutteena. Asiakkaalle tulee jäädä tunne, että

häntä on kuultu ja kohdeltu tasavertaisena ihmisenä. Tilanteissa, joissa asiakkaan toiveita ei voida täyttää, työntekijän vuorovaikutustaidot mittaavat hänen ammattitaitoisuuttaan. Palvelutason ylläpitäminen päivästä toiseen on haastavaa ja asettaa paineita työssä jaksamiselle. (Sundell 2014, 54–55; Kylmänen & Ukkola 2016, 15, 43.)

Juhilan (2014, 201–206, 209–210, 232, 245, 258–261; Kylmänen & Ukkola 2016, 15–16) mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen on sosiaalityön ydintä. Kohtaamiset ja vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä vaihtelevat. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit eri vuorovaikutustilanteissa ovat erilaisia. Sosiaalityö on moninaista ja vuorovaikutus mukautuu kuhunkin tilanteeseen. Esimerkiksi toimeentulotuessa roolitus on selkeää. Työntekijän on vaadittava asiakkaan toimittavan tarvittavia kuitteja, jotta asia etenee. Sosiaalityöntekijä toteuttaa ammattirooliaan ja asiakas on maallikkona. Sosiaalityöhön liittyviä ongelmia ratkotaan vuorovaikutuksessa. Sosiaalityöntekijän tulee käsitellä ja etsiä ratkaisuja asiakkaan haasteisiin. Käytännön sosiaalityössä sosiaalityöntekijä on yhtäaikaan sekä tukijana että kontrolloijana. Näihin kohtaamisiin liittyy liittämistä, kumppanuutta ja huolenpitoa. Jokainen asiakaskohtaaminen on ainutlaatuinen. Jokaisessa kohtaamisessa työntekijä tulkitsee yleiset ja työpaikan ohjeistukset menetelmien ja teorioiden tuntemuksella ja työkokemuksella.

Vuorovaikutus voidaan jakaa karkeasti kolmeen tapaan: asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogisuuteen. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä on tietäjä ja sitä ohjaavat järjestelmän tavoitteet sekä tulkinnat. Työntekijä määrittää tilannetta ja ongelmia ja päättää, miten ja millaisin toimenpitein asioidaan. Asiakkaan oma vastuu jää helposti tällöin huomiotta tai se voi siirtyä huomaamattomasti työntekijälle. Jos asiakkaan on tehtävä isoja muutoksia elämässään, niin tällainen lähestymistapa voi olla perusteltua ja eettisesti oikein. Sosiaalityöntekijän on tärkeää tuoda oma asiantuntijuus vuorovaikutukseen ja asiakkaan käyttöön. Huomion kiinnittämisellä kohtaamiseen ja asiakkaan äänen kuulemiseen voidaan välttää työntekijän vallan mukanaan tuomia haasteita. (Mönkkönen 2007, 38, 65; Kylmänen & Ukkola 2016, 16–17.)

Asiantuntijatietoa voidaan käyttää asiakkaan edun mukaisesti tekemällä asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakkaan oman äänen kuuleminen on tässä avainasemassa. Työntekijän tulee kuunnella asiakasta. Ymmärrystä tilanteesta rakennetaan yhdistäen

asiakkaan näkemys ja työntekijän asiantuntijatieto. Dialoginen vuorovaikutus auttaa rakentamaan yhteistä käsitystä niin ongelmasta kuin sen ratkaisemisesta. Työntekijä ei voi keskittyä vain asiakkaan näkemykseen. Hänen on tuotava keskusteluun oman koulutuksensa ja kokemuksena kartuttamaa tietotaitoa. Asiakaslähtöisyys ei tarkoita asiakkaan itse päättävän esimerkiksi tarvitsemastaan palvelusta vaan, että hänen mielipiteensä ja näkemyksensä otetaan huomioon. Dialogissa pyritään rakentamaan vuorovaikutusta vastavuoroisesti ja molempien mielipiteistä ja ajatuksia kunnioittavasti. (Mönkönen 2007, 38, 65, 86; Kylmänen & Ukkola 2016, 16–17.)

Vastavuoroinen vuorovaikutus ei tarkoita, että työntekijä vain kuuntelee passiivisesti asiakasta. Asiakas tietää tullessa kuulluksi, kun työntekijä osallistuu aktiivisesti asiakkaan kuunteluun ja on oikeasti kiinnostunut asiakkaasta. Dialogisessa keskustelussa keskustelun molemmat osapuolet tuottavat sanallista, avointa keskustelua. Kohtaaminen ja dialogisen vuorovaikutuksen synty tarvitsevat molempien osapuolten osallistumista luottamukseen ja vastavuoroisuuteen. (Jokinen 2016, 145.) Ammatillisen auttamistyön perustana on toisen hyväksyminen, luottamus, kiinnostus ja jämäkkyys. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa tarvitaan yhteistä asioiden tarkastelua, pohdintaa ja ymmärrystä. Näin voidaan päättää asiakasta parhaiten palvelevista jatkotoimenpiteistä. (Hänninen & Poikela 2016, 159.)

Asiakastilanteessa ja vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijällä on enemmän valtaa kuin asiakkaalla. Työntekijä on tilanteessa asiantuntija, palveluntuottaja ja viranomainen. Työntekijällä on vallan lisäksi enemmän vastuuta. Molemmat kuitenkin vaikuttavat yhtä lailla tilanteessa syntyvään tunneilmastoon ja kohtaamisen inhimilliseen kokemukseen. Vuorovaikutuksen tavoitteena on asiakkaan elämänlaadun, ongelmallisen tilanteen tai arjen vaikeuksien muutostarve. Sosiaalityön tavoitteena on saada myönteinen muutos asiakkaan tilanteessa. Asiakkaan toimijaidentiteettiä sosiaalityön muutostyön subjektina voidaan kehittää. Sosiaalityöntekijän työskentelyn tulee olla tutkivaa, yhteistoiminnallista, asiakasta sosiaalisesti tukevaa ja neuvottelevaa. Sosiaalityöntekijän tulee uskaltaa nostaa myös haastavia asioita esiin keskusteluun ja tukea asiakasta niiden käsittelyssä. Onnistuminen edellyttää usein aikaa ja sosiaalityöntekijän aitoa herkkyyttä ja läsnäoloa vuorovaikutustilanteessa. (Hänninen & Poikela 2016, 155, 158.)

4 Sosiaalityön etiikka

Etiikka ja moraali tarkoittavat usein arkikielessä samaa asiaa. Arkikielessä tällöin tarkoitetaan asioiden tekemistä oikein ja hyväksytyllä tavalla. Moraali on ratkaisujen tekemistä arjessa ja etiikka moraalin pohtimista ja tutkimista. Yhteiskunnan arvot kulttuurisin ja paikallisoin eroin heijastuvat etiikkaan. Esimerkiksi eri maissa ollaan eri mieltä eutanasiasta tai abortista. Etiikka on kokonaisvaltaista harkintaa, jossa reflektoidaan moraalia. Siihen sisältyy aina myös kulttuurisia arvoja ja lähtökohtia. Etiikan pohjalta toimitaan. (Molander 2014, 19–20; Kylmänen & Ukkola 2016, 6.)

Moraali on hyvän ja pahan, oikean ja väärän erottamista toisistaan. Etiikka on moraalin pohtimista ja tutkimista yksittäisen työntekijän toimesta tai merkitysten pohtimista laajemmassa mittakaavassa. Eettisyydessä toiminta ja pohdinta yhdistyvät. Työssä ammattietiikka ohjaa työskentelyä ja päätösten tekemistä. Ammattietiikka on laajaa asioiden tarkastelua ja huomioon ottamista eri näkökulmista. (Ihalainen & Kettunen 2016, 66–67; Molander 2014, 19–20; Kylmänen & Ukkola 2016, 6.)

Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana pohdinnan elementti siitä, mikä on kussakin tilanteessa paras tapa toimia. Sosiaalityössä ei voida laatia selkeitä toimintaohjeita, koska asiakkaat ja tilanteet vaihtelevat. Jokainen tapaus tulee arvioida sen erityispiirteet huomioiden. Joskus tilanteeseen ei ole olemassa hyviä ratkaisuja, vaan sosiaalityöntekijä joutuu valitsemaan vähemmän huonoimman vaihtoehdon. Tällöin asian eettinen pohtiminen on tärkeää. (Banks 2012, 20, 33; Kylmänen & Ukkola 2016, 6, 8, 9, 44.)

Etiikassa keskeisiä käsitteitä ovat arvot ja normit. Filosofit ovat käyneet keskustelua ja kiistelleet näistä etiikan peruskysymyksistä. Kiistelyn aiheena ovat olleet arvojen olemassaolo (ontologinen kysymys), arvojen antama tieto (epistemologinen kysymys) ja menetelmät, jolla tätä tietoa voidaan saada (metodologinen kysymys). Etiikka kuuluu aristoteelisen ajattelun mukaan käytännön elämään. Tämän mukaan jokainen olio pyrkii toteuttamaan omaa tarkoitustaan. Merkityksellistä on, millaisilla keinoilla tuohon tahottomisen kohteeseen pyritään. Ajattelu on yksi ihmisen merkittävimmistä kyvyistä saavuttaa onnellisuutta ja täyttää omaa tarkoitusta. (Niemelä 2011, 21–23; Kylmänen & Ukkola 2016, 6.) Aristoteles määritteli etiikan osaksi valtiotaitoa ja politiikkaa. Hän ei

mieltänyt siitä normeiksi, vaan taidoksi elää toisten ihmisten kanssa. (Hämäläinen & Niemelä 1993, 41; Kylmänen & Ukkola 2016, 6.)

Sosiaalityössä tarvitaan eettisiä periaatteita ja tietoa sekä taitoa. Sosiaalityössä nousevat tärkeiksi sosiaaliset hyveet eli huomaavaisuus, rehellisyys, avuliaisuus ja itsekontrolli. Huomaavaisuus tarkoittaa toisten huomioon ottamista. Tämä tarkoittaa, että kaikkia ihmisiä, jotka tulevat hakemaan apua sosiaalityön ammattilaiselta, tulee kohdella kunnioittavasti ja arvostavasti. Tämä ei tarkoita, että kaikista ihmisistä pitäisi pitää, mutta korostaa ammatillisen itsesääntelyn merkitystä. Jotta työ tulee hyvin tehdyksi, sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään tahdon, tavoitteen ja päämäärän etiikkaa. Sosiaalityön asiakkaat ovat usein sairaita, työttömiä, lapsia, vammaisia tai vanhuksia tai muuten heikossa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Sosiaalityöntekijän on omattava laaja valikko erilaisia menetelmiä, joilla hän voi auttaa kutakin asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Sosiaalityöntekijän odotetaan olevan vastuuntuntoinen, työhön paneutuva ja asioita monipuolisesti tutkiva ja selvittävä ammattilainen, jotta asiakkaan ihmisarvo ja oikeudet toteutuvat. (Niemelä 2011, 4.) Sosiaalityössä tieto ja teoria yhdessä arvojen kanssa muodostavat pohjan koko työskentelylle. Ne vaikuttavat käytäntöön ja ohjaavat toimintaa. Sosiaalityön etiikka heijastaa arvoja ja näin arvot ohjaavat käytäntöä. Eettiset periaatteet antavat ohjeistuksen siitä, millaista työn tulee olla. Sosiaalityössä arvot ja etiikka ovat hyvin tärkeä osa käytännön työtä. (Raunio 2011, 82; Kylmänen & Ukkola 2016, 7.)

Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa painotetaan ammattietiikan roolia yhteisöllisenä asiana. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2017a). Sosiaalityöntekijöiden on yhteisönä oltava rohkeita ja avoimia niiden eettisten ongelmien suhteen, joita he kohtaavat. Erityisesti, jos eettiset haasteet johtuvat byrokratian ja ammatillisuuden ristiriidoista. Cavénin (1999, 142–143) mukaan kahden ilmiön, byrokratian ja profession, samanaikaisuus aiheuttaa vääntöä ja ristiriitaa. Sosiaalityöntekijät pyrkivät ammattilaisina tekemään työnsä yleensä mahdollisimman hienotunteisesti ja asiakkaan elämäntilanteen huomioon ottaen. Ristiriidat tulevat näkyviin työn organisoinnissa ja asiakastilanteissa, joissa ammatin tavoitteet ja eettiset säännöt tuottavat ilmiselvästi ristiriitaa työntekijälle, kun hän pyrkii sovittamaan yhteen ammatin ja viralliset määräykset. Byrokraattinen organisaatio asettaa sosiaalityön viitekehykseen, jonka mukaan työn laatu mitataan organisaation asettamien päämäärien mukaisesti.

Ammattietiikka on osa moraalifilosofian sovellutuksia. Ammattietiikan tehtävänä on ymmärtää ammattien tehtävää ja asemaa yhteiskunnassa. Tehtävänä on myös oikeudenmukaisen ammattirakenteen mallin rakentaminen. Tämän avulla estetään yksilön joutuminen ristiriitaan omien aatteidensa ja ammattinsa vaatimusten välillä, sillä ammatit määräävät yksilön päätöksiä. Jokaisen ammattiryhmän on itse huolehdittava oikeudenmukaisen työympäristön rakentamisesta. Ammatilainen on alansa asiantuntija asioissa, jotka nähdään työn toteuttamiselle tärkeänä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työn resurssointiin liittyvät kysymykset kuten tilat, välineet ja ennen kaikkea henkilöstöresurssit. Ammattietiikassa korostuu organisoitu sosiaalinen ympäristö, mistä aiheutuu se, että yksilön oma vaatimus vastuusta hämärtyy yhteisöllisten paineiden vuoksi. Ongelma syntyy pahoista käskyistä ja laista, ei niinkään siitä, että ihminen noudattaa käskyjä ja toimii lain mukaan (Airaksinen 1991, 19–20.) Sosiaalityön etiikka on humanistista etiikkaa, joka on samalla ihmisoikeuksien etiikkaa. Sosiaalityön keskeinen lähtökohta on humanismi. Sosiaalityön keinot eivät yleensä riitä pahojen käskyjen ja lakien korjaamiseen, silloin tehtävänä on tuottaa tietoa päätöksentekijöille. (Niemelä 1986, 149.)

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyyttä on nähty eettisesti kestävän työn tunnuspiirteenä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan tilanteesta lähtemistä ja asiakkaan kuulemista ja osallisuutta. Sosiaalityössä usein kyse ei ole vain yhdestä ihmisestä, vaan esimerkiksi perheestä, jossa osapuolilla voi olla eriäviä näkökulmia tilanteisiin. Myös instituutio ja työn rajat aiheuttavat haasteensa eettiselle toiminnalle. Sosiaalityöntekijänä eettisten periaatteiden pohtiminen on arkipäivää, kun niihin vaikuttavat asiakkaat, ympäristön asettamat rajat ja odotukset sekä oma käsitys eettisesti oikeasta toiminnasta. (Juhila 2014, 248–251; Kylmänen & Ukkola 2016, 7.) Mönkkönen (2007, 32–34; Kylmänen & Ukkola 2016, 7) viittaa Peavyyn, joka määrittelee eettisten periaatteiden näkymistä käytännössä vastavuoroisessa, dialogisessa kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa. Hänen mukaan dialogi, keskustelut toimijoiden todellisuuskäsityksistä, kriittinen ajattelu ja kyky nähdä erilaisia ajattelumalleja muodostavat eettisyyden auttamisessa. Erilaisissa kohtaamisissa niin asiakkaiden kuin työkavereiden kanssa on mahdollista toteuttaa eettistä työskentelytapaa. Sosiaalialalla ammattieettiset ohjeet korostavat asiakkaan oikeuksia olla vaikuttamassa itseä koskevaan päätöksentekoon. Tämä edellyttää asiakkaan aitoa kuulemista. Aina asiakkaat eivät kykene ottamaan kantaa omaan avuntarpeeseen tai asiakkaan näkemys poikkeaa ammatilaisen näkemyksestä. Työntekijältä vaaditaan tällaisessa tilanteessa sekä vuorovaikutustaitoja että asiantuntijuutta.

Peavyn mukaan jatkuva keskustelu eettisistä ohjeista ja hyvästä kohtaamisesta on tärkeää. Etukäteen emme voi päättää toimia tilanteessa eettisesti oikein, koska jokainen vuorovaikutustilanne on ainutlaatuinen. Pelkästään juridiikan, sääntöjen, rangaistusten ja totuuden avulla ei eettisiä ristiriitoja pystytä ratkaisemaan. Eettisiä valintoja ja ratkaisuja joutuu tekemään monille elämän eri osa-alueilla. Omat ratkaisut ja valinnat on hyvä kyetä perustelemaan eettisten ohjeiden mukaa. Eettisen pohdinnan kautta pystymme refleктоimaan omaa tapaamme olla dialogissa ja kohdata ihmisiä. (Mönkkönen 2007, 35–36; Kylmänen & Ukkola 2016, 7–8.) Banksin (2012, 20; Kylmänen & Ukkola 2016, 6, 8, 9) mukaan eettinen pohdinta korostuu sosiaalityöntekijän tehdessä päätöksiä ja valintoja erilaisten vaihtoehtojen välillä.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian (2017b; IASSW & IFSW 2012; Kylmänen & Ukkola 2016, 8) nettisivuilla sosiaalityön maailmanlaajuinen määritelmä on:

"Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmis-oikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi. Edellä olevaa määritelmää voidaan laajentaa kansallisella ja/tai alueellisella tasolla."

Sosiaalialan työntekijät ovat aina työskennelleet erilaisten odotusten ristitulella. Erilaisia odotuksia sosiaalityölle asettavat niin asiakkaat, organisaatio kuin ympäristökin. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin reflektiivisen työotteen ammattilaisia. Sosiaalityössä asiakkaan arkeen pitää olla kontaktia, mutta sitä ei saa päästää liian lähelle. Sosiaalityön tarkoituksena on saada aikaan kehitystä ja muutosta, sekä auttaa heikompi osaisia ja vähentää puutetta ja kärsimystä. Työssä on tärkeää olla läsnä ammatillisesti. Sosiaalialalla tämän ristipaineen sietämiseen on kehitetty esimerkiksi työnohjaus, jonka avulla on mahdollisuus reflektoida omaa ammatillisuutta. (Karisto 2000, 13–14, Kylmänen &

Ukkola 2016, 8.) Sosiaalityössä eettisyyden vaatimus korostuu, koska sosiaalityössä on mukana myös valta-asetelma. Sosiaalityön tavoitteena on saada muutosta asiakkaan elämään ja myös ympäröivään yhteiskuntaan. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2017a; Juhila 2014, 248–249, 258–261; Kylmänen & Ukkola 2016, 7, 8.)

Laadukkaan sosiaalityön taustalla on koulutus, kokemus ja ammatillinen pätevyys. Sosiaalialan eettisissä ohjeissa korostuu työntekijän ammatillinen, kohtaava vuorovaikutus ja asiakkaan kunnioitus ja aktiivinen mukanaolo työskentelyssä. Sosiaalityössä on tärkeää pohtia eettisiä kysymyksiä ja niiden vaikutuksia. Päätökset perustuvat tietoon, kokemukseen ja eettiseen harkintaan. Sosiaalialan työntekijöillä, kuten kaikilla auttamisammateissa toimivilla on myös eettinen velvollisuus pitää itsestään ja työkyvystään huolta. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2017a.) Sosiaalityössä on vastuu tuoda yleiseen tietoisuuteen sosiaalisia olosuhteita. Sosiaalityön yhtenä tehtävänä on tuoda päätöksentekoa ja yhteiskunnallista mielipiteen muodostamista varten tutkimukseen perustuvaa tietoa asiakkaiden toimintamahdollisuuksista ja elämän puitteista. (Pohjola 2000, 94; Kylmänen & Ukkola 2016, 8.)

Etiikassa pohditaan oikeaan ja väärään liittyviä kysymyksiä. Laki ei kerro, mikä on eettisesti oikein. Etiikka on läsnä kaikkialla inhimillisessä elämässä. Ammattieettiset säännöt ohjaavat eettisessä päätöksenteossa, mutta suoraviivaisia vastauksia sieltä erilaisiin tilanteisiin ei löydy. Ammattieettisillä ohjeilla on erilaisia tarkoituksia. Hoiva- ja auttamistyössä ammattieettiset ohjeet korostuvat. (Räikkä 2004, 9–11, 21, 25; Kylmänen & Ukkola 2016, 9.) Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään erilaisia eettisiä ongelmia ja haasteita. Riippuen eettisestä ongelmasta tai haasteesta voi ratkaisun löytäminen olla helppoa tai työntekijä joutuu valitsemaan huonoista vaihtoehdoista vähiten huonon. Sosiaalityöntekijän ratkaisuun vaikuttaa hänen oma kokemushistoria ja koulutus. Työntekijät kokevat tilanteet eri tavoilla. Yhteiskunnan asettamat ja ammattieettiset ohjeet ohjaavat ja auttavat sosiaalityöntekijää toimimaan yhteisesti sovitulla tavalla. (Banks 2012, 19–20; Kylmänen & Ukkola 2016, 6, 8, 9.)

Yhteiskunnan säästö- ja tehokkuuspaineet ovat arkipäivää myös sosiaalityössä. Sosiaalityön eettiset periaatteet auttavat työntekijää hänen toimiessa niin auttajana kuin kontrolloijana asiakkaille. Suoria vastauksia eettiset ohjeet eivät pysty aina antamaan.

Hyöty- ja tehokkuusnäkökulmat voivat olla ristiriidassa asiakkaan edun kanssa. Sosiaalityöntekijän velvollisuutena voidaan pitää ammattietiikan mukaan toimimista. Sosiaalityöntekijän on ajettava asiakkaan etua ja tuotava esiin niitä ongelmakohtia, joissa eturistiriidat näkyvät. Sosiaalityössäkin toiminnan tehostaminen ja tuloksellisuus on otettava vakavasti. (Satka 1993, 53–54; Kylmänen & Ukkola 2016, 9.) Haasteena eettisyydelle on, jos työnantaja vaatii määrällisesti mitattavaa tulosta asiakastyössä. Tällaisista lähtökohdista lähtevä työ tehdään vääristä lähtökohdista käsin. Työntekijän tehtävänä ei tällöin ole pohtia tekojen ja valintojen eettisyyttä, vaan organisaatio ratkaisee ne hänen puolestaan. Eettisyys on riippuvainen organisaation eettisestä tietoisuudesta. (Rau-nio 2011, 110–112; Kylmänen & Ukkola 2016, 9–10.)

Sosiaalityö omaa selkeän arvopohjan, jossa eettiset periaatteet ohjaavat työskentelyä. Sosiaalityö on yhtä aikaa auttamista ja tuleamista yksityisyyden alueelle. Sosiaalityössä ratkaisut syntyvät prosessinomaisesti. Jokainen asiakastapaus on ainutlaatuinen ja selkeitä ohjeita ei ole. Työntekijältä vaaditaan eettistä pohdintaa ja itsetuntemusta, jotta hän selviää näistä tilanteista. Sosiaalityössä voivat olla vastakkain organisaation asettamat tavoitteet palveluiden hyödystä, taloudellisuudesta ja tehokkuudesta ja sosiaalityöntekijän arvio asiakkaan tarvitsemista palveluista. Sosiaalityö on näiden vastakkaisien asioiden käsittelyä, päätösten perustelemista, pohdintaa siitä, mikä on oikein. Työyhteisön tuki ja yhteinen keskustelu haasteista ja ristiriidoista voi antaa yksittäiselle sosiaalityöntekijälle tukea. Asioiden yhdessä miettiminen ja ratkaisujen etsiminen voi antaa tilaa pohtia asiaa laajemmin ja erilaisista näkökulmista. (Aho 1993, 157–165; Kylmänen & Ukkola 2016, 10.)

Sosiaalityön eettiset normit ovat tärkeitä. Ne ovat sosiaalityön punainen lanka. Eettiset normit ohjaavat tulkintaa yksilöllisissä asiakastilanteissa. Sosiaalityön moraalista ulottuvuutta on juuri eettisten sääntöjen soveltaminen ihmisten välisiin suhteisiin sekä ihmisten ja yhteiskunnan suhteisiin. (Metteri 1993, 90.) Sosiaalityön ammattietiikka pohjautuu sille annettuun velvollisuuteen puuttua ihmisten elämään. Sosiaalityöntekijälle on laissa asetettu valta ja vastuu puuttua epäsosiaaliin oloihin ja tilanteisiin, kun hän niitä työssään havaitsee. Puuttumatta jättäminen on toimimista, vastoin ammattitehtäviä ja ammattietiikkaa. (Hämäläinen & Niemelä 1993, 162.)

Sosiaalityön perusproblematiikka koskee viime kädessä arvoja, normeja ja oikeutta. Sosiaalityö ihmisen ja yhteisön välisten häiriöiden käsittelyjärjestelmänä liittyy kysymyksiin oikeasta ja väärästä. Tapio Koski (1993, 32) kysyy, onko sosiaalityöntekijä tietoinen omasta eettisyydestään. Mikäli työntekijä ei tiedosta omia arvojaan ja niiden subjektiivisuutta, muodostavat ne ikään kuin peiton hänen ja maailman välille. Tämä peitto estää eettisen sosiaalityön syntymistä. Sosiaalityössä korostuu työntekijän itsetunte muksen merkitys.

Juha Varton (1994, 58–60, 74–75) mukaan ihminen pystyy todellistumaan ihmisenä vain silloin, kun hän ymmärtää vastuunsa itsestä ja muista. Ihmisyyden eettiseen toteutumiseen sisältyy ihmisen tarve tuntea itsensä arvokkaaksi. Ihmisen eettisyys perustuu siihen, että kaikki ei ole haltuun otettavissa ja määriteltävissä, vaan toisen ihmisen aito kohtaaminen merkitsee hetkellisesti omien rajojen murtumista ja sen ymmärtämistä, ettei voi todellisesti määritellä muita. Eric Sainsburyn (2004, 98–112) mielestä sosiaalityöntekijöiltä edellytetään ideologista valppautta vaihtaa työote paternalismista kumppanuuteen. Erityisesti kumppanuuteen perustuva sosiaalityö kohtaa arvokysymyksen. Tämä merkitsee muun muassa lasten ja nuorten huollossa sitä, että nuori asiakas voi luottaa sosiaalityöntekijän apuun ja siihen, että hän asiakkaana voi tehdä itseään koskevia päätöksiä ja valintoja. Ian Butler ja Howard Williamson (1994, 11–18) ja Michael Bayley (2004, 45–60) toteavat, että luottamuksen ohella tärkeänä pidetään asiakkaan aitoa kuuntelemista. Kuitenkin nykyinen yhteiskuntakehitys ja yleinen ajattelu voivat olla etenkin kumppanuutta painottavalle sosiaalityölle vaarallisia, mikäli sosiaalityö ei itse määrittele omia arvojaan, vaan yhteiskunta ottaa vallan sosiaalityön arvojen määrittelijänä.

Hyvinvointityössä sosiaalityöllä on erityinen eettinen velvollisuus. Sosiaalityön tehtävänä on tunnistaa ja tuoda esille yksilöitä, perheitä ja yksilöitä uhkaavia ajankohtaisia prosesseja. Toimiakseen ongelmien ratkaisemiseksi sosiaalityö tarvitsee eettisesti herkkiä, osaavia ja vahvoja sosiaalityön ammattilaisia. Hyvinvointityön toiminnan vahvistamiseksi ja kohdentamiseksi sosiaalityö tarvitsee monipuolista tutkimustietoa. Sosiaalityön eri konteksteissa kohdataan eettistä harkintaa vaativia tilanteita. Näihin ristiriitaisiin ja pulmallisiin tilanteisiin sosiaalityöntekijät tarvitsevat tukea ja yhteisöllistä tukea. Tällöin täytyy olla aikaa ajatella ja arvioida omaa toimintaa sekä yhteisöllistä

keskustelua, jotta sosiaalityöntekijät eivät kuormitu eettisesti. Kuormittuminen voi näyttäytyä kyynistymisenä ja sosiaalityön ammatillisten ja tutkimuksellisten tavoitteiden luovuttamisena. Sosiaalityön yhteisöllinen asia on tunnistaa ja ratkaista eettistä kuormittuneisuutta. Lähtökohtana sosiaalityölle ja keskustelujen jäsentäjänä tieteen alana ja ammattina on arvojen ja etiikan filosofinen perusta. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7–8.)

Eettisyyden haaste sosiaalityössä

Eettiset ohjeet ohjaavat sosiaalityötä. Näitä ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, luottamus, asiakkaan osallisuus ja valinnanvapaus. Työntekijän tulisi tunnistaa nämä periaatteet ja työtä ohjaavat lait pystyäkseen ymmärtämään, mitä ne hänen työssään tarkoittavat. Muutoin ne voivat jäädä liian yleismaailmallisiksi eikä niiden konkretisoituminen arjen työhön jää ilman kosketuspintaa. Sosiaalityön tulee kunnioittaa asiakasta tämän sanoista ja teoista riippumatta sekä korostaa inhimillisyyden tärkeyttä. Asiakastilanteissa vuorovaikutuksessa työskennellessä eettisten periaatteiden tulisi olla eläviä ohjenuoria, eikä jäädä vain hengettömiksi huoneentauluiksi. (Pohjola 2002, 51–58; Kylmänen & Ukkola 2016, 17.)

Sosiaalityön eettisyyden haasteet nousevat esiin moni eri tavoin asiakastilanteissa. Palvelujärjestelmä voi tuoda asiakastilanteisiin ristiriitoja. Asiakastilanteissa voi ilmetä asiakkaan taholta välinpitämättömyyttä, epäluottamusta tai laiminlyöntejä. Asiakas ei sitoudu sovittuihin asioihin. Työntekijä puolestaan voi asettaa omat ennakkoluulot asiakkaan toimintaan ja nähdä tämän esimerkiksi päihdeongelmaisenä. Tällöin työntekijä unohtaa kohdata asiakkaan ihmisenä. Voi olla, että asiakas ei näin saa sitä kohtelua ja palvelua, johon hänet on oikeutettu. Työntekijä voi ajatella asiakkaan aiheuttaneen itse oman tilanteensa ja olla siitä vastuussa. Asiakas puolestaan voi kokea, ettei häneen luoteta. (Pohjola 2002, 42–50; Kylmänen & Ukkola 2016, 17).

Sosiaalityössä joudutaan työskentelemään myös sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat toimineet väärin toisia ihmisiä tai yhteiskuntaa kohtaan. Näitä asiakastilanteita ovat esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen, rikoksia tehneet asiakkaat, pedofiilit. Näissä asiakastilanteissa on väistämättä läsnä pahuus. Markku Ojasen (2006,

22–23) mukaan pahuudeksi nimitämme toimintaa tai tekoa, joka on väärin moraalisen järjestelmämme mukaan. Pahuus voi olla jotakin sellaista, josta sen tekijäkään ei hyödy. Laki sallii monia asioita, jotka ovat pahoja. Yhteiskunnan valtarakenteet ja arvot voivat muuntua niin, että yksikön moraalinen toiminta tulee lähes mahdottomaksi. Pahuus on koko yhteiskunnan asia ei vain yksilön.

Martti Lindqvist (2002, 168–186; Kylmänen & Ukkola 2016, 17–18, 44–45) nostaa esiin työntekijän oman tavan kohdata ja käsitellä pahan kohtaamista. Työntekijän tulee tunnistaa tunteet ja niiden vaikutus itsessään sekä huomioida vaikutus omaan työskentelyyn. Paha ja hyvä voidaan määritellä vastakohtina ikäänkuin magneettiparina. Tarkoituksena ei ole irrottaa pareja toisistaan, vaan pitää ne yhdessä, jolloin ne molemmat ovat läsnä ja näkyviä. Näin työntekijällä on mahdollisuus tarttua niihin ja aidosti auttaa asiakkaita oman varjonsa tiedostavana työntekijänä. Ammatillisesti pahan kohtaaminen on merkityksellistä ammatillisen auttamisen onnistumiseksi. Puhuminen asioista niiden oikeilla nimillä ja asian realistinen, pohtiva tutkiminen ovat osa tehtävää työtä. Ensimmäisestään hyvän ja pahan välinen raja kulkee ihmisen itsensä sisällä, ei ihmisten välillä. Eettisyyden ajatellaan olevan hyvän ja pahan vuoropuhelua, jossa ne toistensa kautta vuoropuhellen pyrkivät ymmärtämään itseään. Auttamistyössä oleva ihminen on siinä missä muutkin valmis altistamaan itsensä auttajaksi ja autettavaksi. Autettavalla ja auttajalla on sama tehtävä olla riittävän hyvä itselleen ja hyväksyä itsensä ilman hyvyyden suorittamista ja todistelua. Lindqvist nostaa esiin ammattiauttajan oman avun tarpeen. Kun on itse tullut autetuksi tai saa apua, sitä pystyy myös muille antamaan. Toisaalta monet yrittävät tulla toimeen vain omillaan. Ammattiauttajalle on vaikea asettua itse autettavan rooliin.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on ammatillinen auttamissuhde. Sosiaalityöntekijä edustaa omaa sosiaalityön professiota ja asiakas on avun tarvitsijana. Sosiaalityö on tavoitteellista muutostyötä. Työskentelyn kivijalkana on sosiaalityön profession eettiset periaatteet ja sosiaalityön arvo- ja tietopohja. Sosiaalityössä asiakkaalla on oikeus saada apua, tukea ja palveluita tilanteeseen. Sosiaalityössä työn raamit ja rajat ja toimintaohjeet turvaavat tasavertaista kohtelua. Asiakkaan tulee saada instituution määrittelemisen pelisääntöjen avulla tasavertaista palvelua riippumatta työntekijästä. (Jokinen 2016, 142.) Asiakastyössä ammattitaidon perusta on itseluottamus. Työntekijän hyvä itsetunto, mutta samalla realistinen kuva omista kyvyistään ja kehityksen kohteista

tekee työskentelyn ja vuorovaikutuksen objektiiviseksi, ystävälliseksi ja luottamusta herättäväksi. Työntekijä, jolla on vahva itsetunto, pystyy kohtaamaan haastavat tilanteet objektiivisesti ilman oman egon pönkittämistä. Näin hän pystyy antamaan asiakkaalle tarvittavan tilan tulla autetuksi. (Sundell 2014, 66.)

Asiakastilanteissa sosiaalityöntekijän tulee huomioida empatian ja myönteisten tunteiden merkitys asiakkaalle. Asiakkaan tunne, että hän pystyy vaikuttamaan itse elämänsä, on sosiaalista kipua lievittävä. Myönteinen ajattelu ja myötätunto lisäävät vastavuoroisena tunteena asiakkaan ja työntekijän hyvinvointia ja terveyttä. Sosiaalityöntekijöiden ammatillisena vahvuutena on työskenteleminen rajapinnoilla monitoimijaisessa ja -alaisessa yhteistyössä. Sosiaalityöntekijät pystyvät hahmottamaan asiakkaan arkea ja tarpeita kokonaisvaltaisesti ja laajasti. Sosiaalityöntekijöillä on osaamista olla suhteessa ihmisten kanssa ja eri asiakasryhmiin liittyvää erityisosaamista. (Hänninen & Poikela 2016, 163–164.)

5 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusasetelma

Tutkielman teoriaosassa tarkastellaan työhyvinvointia, tunteita sosiaalityössä ja sosiaalityön etiikkaa. Tutkielman tavoitteena on saada näkyväksi sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kielletyistä tunteista ja niiden vaikutuksesta sosiaalityön työhyvinvointiin. Tavoitteena on myös selvittää, miten sosiaalityöntekijät työstävät asiakastyössä heränneitä tunteita työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Tutkimusprosessi on alkanut kandidaatintutkielmasta ja sitä hyödynnetään tässä tutkielmassa. Tulokulma tutkielmaan on sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi. Työhyvinvointi nousi kandidaatintutkielmassa vahvasti esiin. Teoreettinen näkökulma rakentuu työhyvinvoinnista, sosiaalityön etiikasta ja tunteiden kohtaamisesta sekä vuorovaikutuksesta. Nämä rakentavat yhdessä teoriapohjan, jolla tutkielmassa lähestytään sosiaalityöntekijöiden asiakastilanteissa kohtaamien kiellettyjen tunteiden vaikutusta työhyvinvointiin. Tutkimusongelmana on tunteiden vaikutus sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimusongelmaan haetaan vastauksia seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

Miten sosiaalityössä koetut kielletyt tunteet vaikuttavat työhyvinvointiin?

Miten sosiaalityöntekijät työstävät asiakastilanteissa ilmenneitä kiellettyjä tunteita työhyvinvoinnin näkökulmasta?

Tutkielman avulla pyrimme nostamaan esiin asiakastyössä koettujen ja tunnistettujen tunteiden merkitystä työhyvinvointiin. Tutkimuksen aineisto on kerätty kyselylomakkeella sosiaalityötä tekevilta sosiaalityöntekijöiltä helmikuussa 2016. Aineistosta on keväällä 2016 tehty kandidaatintutkielma. Tässä tutkielmassa aineistona on käytetty myös kandidaatintutkielman tuloksia, joita on peilattu työhyvinvoinnin teoriaan. Tutkielma on kaksiosainen. Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällön analyysillä.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Vastaajien asenteita ja käsitteitä lomaketutkimuksessa voidaan mitata pyytämällä vastaajia arvioimaan asiaa viisiportaisella Likertin asteikolla. Asteikon ääripäät voivat olla esimerkiksi asian tärkeyttä mitattaessa ei lainkaan tärkeää ja erittäin tärkeää tai täysin eri mieltä ja täysin samaa mieltä. Tällainen kysymysmuoto on määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välimaastossa. Mitattaessa vastaajan asennetta käytetään yleensä useita kysymyksiä, joiden avulla selvitetään asennetta positiivisin, negatiivisin ja neutraalein kysymyksiin. (Ronkainen & Mertala & Karjalainen 2008, 23–24.)

Suomalaisessa yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on kvalitatiivinen tutkimus toteutunut moni eri tavoin. Lähtökohtana kvalitatiiviselle tutkimukselle on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimuksessa huomioidaan se, että tapahtumat muovaavat toisiaan samanaikaisesti eikä niitä voi pirstoa osiin. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tutkimaan kokonaisvaltaisesti tutkimuskohteita. Aineisto tutkimukseen kerätään luonnollisissa tilanteissa, joissa suositaan ihmisiä tiedon keruun instrumenttinä. Tutkimuksissa suositaan laadullisten metodien käyttöä ja käytetään induktiivista analyysia aineiston hankinnassa. Tutkimuksen edetessä muodostuu tutkimussuunnitelma ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2010, 161, 164; Kylmänen & Ukkola 2016, 23.)

Kvalitatiivinen tutkimusaineisto on yleensä karkeasti kerrottuna aineistoa, joka on tekstimuodossa. Teksti voi syntyä myös riippumatta tutkijasta esimerkiksi henkilökohtaiset kirjeet, päiväkirjat, kuvallinen aineisto tai äänimateriaali. (Eskola & Suoranta 2008, 15; Kylmänen & Ukkola 2016, 15.) Yhtenä tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on ymmärtää ilmiö tutkimukseen osallistujien subjektiivisesta näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimus keskittyy tutkittavan ilmiön laatuun ei tutkittavan ilmiön määrään. (Kylmä & Juvakka 2007, 26; Kylmänen & Ukkola 2016, 15.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää tutkimusaineistosta eroja, samankaltaisuuksia ja mahdollisesti toimintatapoja (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 21).

Ihmistieteet eli yhteiskuntatieteet ja humanistiset tieteet pyrkivät selittämään ja kuvaamaan todellisuutta. Tähän liittyy tulkintaa, koska pyritään objektiivisesti selittämään erityistä todellisuuden osaa. (Raatikainen 2005, 39, 59; Kylmänen & Ukkola 2016, 23.)

Laadullisessa ihmislähtöisessä tutkimuksessa tutkimuksen tekijät eivät voi asettua ainoastaan tarkkailijan rooliin, sillä laadullisen tutkimuksen aiheet ovat monesti hyvin henkilökohtaisia. Tutkijat ovat jakamassa tutkimukseen osallistujien kanssa yhteistä maailmaa tarkastelemalla todellisuutta ilman tarkasti määriteltyä teoreettista näkökulmaa. Induktiivisen päättelyn avulla kerätty aineisto muodostuu keskeiseksi ominaispiirteeksi tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkimuksen tekijän on tiedostettava mitä hän tutkii. Päättelyssä tehdään yksittäisistä tapahtumista havaintoja ja ne yhdistetään laajemmaksi kokonaisuudeksi. (Kylmä & Juvakka 2007, 20, 22–23; Kylmänen & Ukkola 2016, 23–24.)

5.3 Aineiston keruu

Tutkielmassa aineiston keruu on suoritettu nettipohjaisen kyselylomakkeen Webropolin avulla. Kyselylomake (liite 1) sisälsi perustietojen lisäksi asteikko-, monivalinta- ja avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeessa on myös valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi avoimia vastausvaihtoehtoja. Kyselylomakkeen käyttöön liittyy haasteita, joita tutkijat pyrkivät omalla toiminnallaan ehkäisemään. Kyselytutkimuksen haasteena on, etteivät tutkijat voi tietää; ovatko vastaajat perehtyneet tutkittavaan asiaan tai miten vakavasti vastaajat ovat kyselyyn vastanneet. Haasteena voidaan pitää myös sitä; miten onnistuneesti kyselylomake on laadittu ja miten kattavia annetut vastausvaihtoehdot ovat. Yhdeksi haasteeksi nousee myös kato eli vastaamattomuus. (Hirsjärvi ym. 2010, 190; Kylmänen & Ukkola 2016, 24.) Kyselylomake välitettiin sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian kautta sähköpostitse vastaajille linkkinä Webropol-kyselyohjelmistoon. Tämä takaa, että vastaajat säilyvät anonymineina eikä heitä voida tunnistaa tai jäljittää. Vastaajista ei jää sähköistä jälkeä mihinkään, koska Webropol-kyselyn asetuksista säädetty niin, ettei mitään jälkeä vastaajista jää. (Kylmänen & Ukkola 2016, 24.)

Tutkimuksen kyselyyn vastaajat ovat perehtyneitä sosiaalityöhön, sillä kysely jaettiin Talentian kautta sosiaalityötä tekeville sosiaalityöntekijöille. Ennen kyselyn julkaisua kyselylomake testattiin kahdeksan koevastaajan avulla. Kyselylomaketta muokattiin saadun palautteen perusteella. Tutkijat voivat kyselyssään esittää valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi avoimen kysymyksen, jonka avulla voidaan vastaajilta saada uusia

näkökulmia, joita tutkija itse ei ole huomannut. (Hirsjärvi ym. 2010, 194; Kylmänen & Ukkola 2016, 24–25.) Kyselylomake oli rakennettu sellaiseksi, että saimme mahdollisimman laajan kuvan kielletyistä tunteista ja niiden vaikutuksesta sosiaalityöhön. Kyselyssä halusimme myös tietoa, miten kiellettyjä tunteita käsitellään. Kyselylomakkeen suunnittelua ja rakentamista varten luimme teoriaa tunteista ja niiden vaikutuksesta. Rakensimme kyselylomakkeen vastaamaan tutkimuskysymyksiin teorian avulla. (Kylmänen & Ukkola 2016, 25.) Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2010, 199; Kylmänen & Ukkola 2016, 25) mukaan kyselylomakkeen tulee olla helposti täytettä ja näyttää selkeältä. Avoimien kysymysten vastauksille on varattava riittävästi tilaa. Kyselyssä tulee olla hyvä saatekirje, josta selviää tutkielman tarkoitus sekä mihin saakka on vastausaikaa että tutkijoiden yhteystiedot. Lopuksi lomakkeessa on hyvä kiittää vastauksista.

Tutkimuksen kysely on toteutettu helmikuussa 2016. Olemme tehneet aineistosta ensin kandidaatin tutkielman keväällä 2016. Aineistoa hankittaessa olemme pyytäneet luvan käyttää sitä myös tulevaan pro gradu -tutkielmaan. Kyselyn vastausaika oli neljä arkipäivää viikonlopun molemmin puolin. Vastauksia kyselyyn saimme 148 kpl. Pyyntö kyselyyn osallistumisesta lähti Talentian kautta 1266 henkilölle, joista 1234 henkilöllä oli toimiva sähköposti. Muistutuspyyntöä kyselyyn vastaamisesta ei lähtenyt, koska Talentia suhtautuu niihin kriittisesti. Vastaaminen kyselyyn oli vapaaehtoista. Kyselylomakkeen kaikkiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata. Saatekirjeessä oli tutkimuksen tarkoitus ja yhteystietomme. Tämä mahdollisti sen, että vastaajat pystyivät halutessaan kysymään tai tarkistamaan itseä mietityttäviä asioita. Visuaalinen ilme huomioitiin kyselylomaketta tehdessä. Kyselyn lopuksi kiitimme vastauksista. (Kylmänen & Ukkola 2016, 25.)

5.4 Aineiston analyysi

Tutkimuksen aineistoa on analysoitu sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laadullisissa tutkimuksissa. Laadullisesta aineistosta nousee esiin aina uusia mielenkiintoisia asioita. Tämän vuoksi on tärkeää rajata ja valita ilmiö tarkasti sekä kertoa kaikki siitä. Tutkimuksen kiinnostuksen kohde ja tarkoitus selviävät tutkimuskysymyksistä tai tutkimustehtävästä. (Tuomi & Sarajärvi

2013, 91–95; Kylmänen & Ukkola 2016, 25–26.) Sisällönanalyysi on menetelmä, jossa tietoaaineistoa tiivistetään niin, että tutkittavia ilmiöitä voidaan kuvailla lyhyesti ja yleistettävästi tai sen avulla tuodaan tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet selkeästi esiin. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä havaintoja, analysoida niitä systemaattisesti. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23.) Laadullinen sisällönanalyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseen analyysiin, teoriaohjaavaan analyysiin ja teorialähtöiseen analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95). Tässä tutkielmassa käytämme teoriaohjaavaa analyysi tapaa.

Teoriaohjaava analyysi auttaa ratkaisemaan aineistolähtöisen analyysin haasteita. Teoriaohjaavassa analyysissä hyväksytään tiettyjen teoreettisten kytkentöjen olemassaolo. Aikaisemman tiedon merkitys on tuottaa uusia ajatusuria, ei teoriaa testaavaa. Analyysissä on olennaisena osana aikaisemman tiedon vaikutus. Teoriaohjaavassa analyysissä vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit teoreettiset mallit eli tutkijan päättelyn logiikka on abduktiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–97.)

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä edetään aluksi aineiston ehdoilla aivan kuten aineistolähtöisessä analyysissä. Nämä kaksi analyysitapaa erottuvat toisistaan siinä, miten empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Aineistolähtöisessä analyysissä nuo käsitteet luodaan aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa analyysistä ne tuodaan ilmiöstä jo tiedettynä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi ei ole päättelyketjultaan niin sidottu teoriaan kuin teorialähtöisen sisällönanalyysin päättelyketju. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tutkija lähestyy aineistoa enemmän sen omilla ehdoilla kuin tilanteessa, jossa tutkija lähestyisi aineistoa teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Alussa aineiston analyysi on hyvin aineistolähtöistä. Teoria toimii analyysin tekemisen apuna eikä rajatusti ohjaa johtopäätösten tekemistä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä loppuvaiheessa tehdään analyysia jäsentämään teoreettisia kytkentöjä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 98–100, 117.)

Tutkimusaineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin aloitimme käymällä aineistoa huolellisesti läpi useita kertoja erikseen ja yhdessä. Louhiessa aineistoa nousi esiin samansuuntaisia ajatuskokonaisuuksia. Tutkimuskysymykset ohjasivat analysointia, kysymysten pohjalta laitoimme tekemäämme taulukkoon pelkistetyt vastaukset. Ryhmitelimme avointen kysymysten kohdalla ilmausten redusoinnin jälkeen pelkistetyt

samansisältöiset vastaukset allekkain ja nimesimme niitä sisältöä kuvaavalla tavalla alaluokiksi. Alaluokat yhdistelimme muodostaen niistä yläluokkia. Tämän jälkeen yhdistelmällä yläluokkia muodostimme pääluokat. Asteikkokysymysten kohdalla teimme myös pelkistämisen eli redusoinnin ja tämän jälkeen ryhmittelimme ne sisällön mukaan. Prosessin ajan analysointia ohjasi tutkimuksen teoreettinen näkökulma. Analysoinnissa saatuja vastauksia olemme peilanneet teoriaan ja kirjoittaneet näkyväksi yhtymäkohtia ja eroavaisuuksia teoreettiseen näkökulmaan. Sisällönanalyysi eteni prosessimaisesti koko teoriaohjaavan analysoinnin ajan. (Kylmänen & Ukkola 2016, 26.)

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehtäessä eettinen harkinta on osana koko prosessia aina suunnitteluvaiheesta raportin julkaisuun saakka (David & Sutton 2011, 30; Kylmä & Juvakka 2007, 137). Tutkimuksen aikaansaamat vaikutukset voivat vaikuttaa moniin ihmisiin ja ulottua pitkälle tulevaisuuteen. Tutkijan on alkuvaiheessa hyvä pohtia tutkimuksen aiheuttamia seurauksia ja tiedostaa laaja vastuu tutkimusta tehdessään. Laadullisella tutkimuksella voi olla vaikutusta esimerkiksi tutkimukseen osallistuvien ihmisten elämään. Eettisiksi ratkaisuiksi mielletään myös aiheen valinta ja tutkimuskysymysten laatiminen. (Kylmä & Juvakka 2007, 137–144; Kylmänen & Ukkola 2016, 27.) Itsemääräämisoikeus toteutuu tutkimuksissa osallistumisen vapaaehtoisuudella. Tutkittavilla on oikeus saada tietoa tutkimuksesta ja tehdä sen perusteella ratkaisu osallistumisesta. Tutkimuksessa tulee kunnioittaa myös vastaajien yksityisyyttä. Vastaajat saavat itse päättää mitä he itsestään kertovat tai millaisia tietoja antavat tutkimuskäyttöön. Tutkijan tulee huolehtia tutkimusta tehdessä, etteivät yksittäiset vastaajat eivät saa olla tunnistettavia. (Kuula 2006, 61, 64; Kylmänen & Ukkola 2016, 27.)

Tutkielman vastaajat kertovat omia henkilökohtaisia kokemuksia vastauksissaan, kuten omien tunteiden merkityksellisyydestä sosiaalityössä ja niiden vaikutuksesta työhyvinvointiin. Arjessa etiikka moraalisenä näkökulmana on läsnä tilanteissa, joissa pohditaan oikeaa ja väärää. Esimerkiksi mitä voidaan sallia ja mitä ei, miten itse toimii ja miten suhtautuu toisten tekemisiin. (Kuula 2006, 21; Kylmänen & Ukkola 2016, 27.) Tutkijoina olemme huomioineet, että tässä tutkielmassa aiheen arkaluontoisuuden vuoksi eettisyys korostuu. Tutkielman aihe on arkaluontoinen. Tulokset rakentuvat ison otannan

ja analyysin kautta. Olemme poimineet merkityksellisiä yksittäisiä vastauksia tulosten joukkoon. Nämä poiminnat eivät ole yksinään yleistettäviä, vaan yksittäisen vastaajan kirjoituksia. Olemme poimineet muutamia yksittäisiä vastauksia tuloksiin, jos se poikkeaa valtavirrasta yllätyksellisyyden vuoksi. Nämä yksittäiset vastaukset on selkeästi eroteltu. (Kylmänen & Ukkola 2016, 27.) Tutkijoiden tehtävä on koko tutkimusprosessin ajan huolehtia vastaajien anonymiteetistä. Luottamuksellisuus tutkijoiden ja tutkitavien välillä tulee pitää kirkkaana mielessä. Yksittäisen vastaajan yksityisyydestä on huolehdittava erityisen tarkkaan, jos aihe on arkaluontoinen. (Eskola & Suoranta 2008, 57; Kuula 2006, 64; Kylmänen & Ukkola 2016, 27.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida käyttäen erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Usein laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta keskusteltaessa esiin nousevat kysymykset tiedon ja totuuden objektiivisuudesta. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää johdonmukaisuus ja kokonaisuus. Tutkijan vastuulla on tuoda esille selkeästi tutkimuksen kulku ja sen eri vaiheet. Silloin lukijalla on mahdollisuus arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja tuloksia. Tutkimusraportissa pitää olla selkeä kuvattuna niin tutkimusprosessi kuin tutkittu ilmiö. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 134, 140–141; Kylmänen & Ukkola 2016, 28.) Oleellista laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on tutkijan avoimuus, sillä tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Laadullisen tutkimuksen arviointi koskee kokonaisuutena tutkimusprosessia ja tutkimusta. (Eskola & Suoranta 2008, 210; Kylmänen & Ukkola 2016, 28.) Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2013, 135–136; Kylmänen & Ukkola 2016, 28) mukaan laadullisessa tutkimuksessa painottuvat luotettavuuden arvioinnissa kokonaisuudet kuten tutkijan olostusten esiin tuominen sekä näiden suhteuttaminen tutkimusprosessiin. Luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteisiä ohjeita, joten tutkijan on pohdittava jokaisen vaiheen luotettavuutta erikseen ja yhdessä. Tässä tutkielmassa on perusteltua käyttää laadullista tutkimusmenetelmää. Kiinnostuksen kohteena on erityisesti tutkia työhyvinvoinnin näkökulmasta sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakastilanteissa syntyvistä tunteista. Nämä henkilökohtaiset kokemukset ja tunteet ovat erityisiä ja ainutlaatuisia ja tutkimme niiden vaikutusta työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Tutkimuksen vastauslinkki lähetettiin Talentian kautta 1234 sosiaalityöntekijälle, joista kyselyyn vastasi 148. Vastausaikaa oli neljä työpäivää viikonlopun molemmin puolin. Tämä voi olla yksi syy kadon suureen määrään. Toisaalta roskapostiin on voinut mennä

osa linkeistä. Sosiaalityöntekijät saavat paljon sähköpostia ja tutkimuspyyntöjä. Osa postista poistetaan lukematta, jos sillä ei ole kosketusta arjen työhön. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta saatu aineisto on riittävän suuri. Merkittävää on vastaajien työkokemusten määrä. 37 prosentilla vastaajista oli työkokemusta sosiaalityöstä yli kahdenkymmenen vuoden ajalta. (Kylmänen & Ukkola 2016, 28.)

6 Tunteiden vaikutus työhyvinvointiin sosiaalityössä

Tutkielman aineisto pitää sisällään 148 vastausta. Vastaajista 96 prosenttia on naisia. Sosiaalityö on Suomessa eräs selkeimmin sukupuolen mukaan eriytynyt ammatti. Sosiaalityön työntekijöistä yhdeksän kymmenestä on naisia (Kylmänen & Ukkola 2016, 29). Sosiaalityön voidaan ajatella monesta syystä sukupuolittuneena kenttänä: sosiaalityön yhteiskunnallis-kulttuurinen paikantuminen alueille, joissa keskeistä on toisista huolehtiminen sekä sosiaalityössä feminiinisyyttä tuottavat naisten iso määrä työntekijöiden joukossa. (Petrelius 2005, 15; Kylmänen & Ukkola 2016, 29.)

Tässä tutkielmassa aineistona olemme käyttäneet myös kandidaatin tutkielman tuloksia, joita olemme tarkastelleet työhyvinvoinnin näkökulmasta. Vastaajista 94 prosenttia on ilmoittanut iäkseen 30 vuotta tai enemmän. Alle 30-vuotiaita vastaajia tutkielmassa on siis vain 6 prosenttia. Vastaajista 76 prosenttia on koulutus taustaltaan päteviä sosiaalityöntekijöitä, joista 64 prosenttia on yhteiskuntatieteiden maistereita (YTM) sosiaalityöntekijän pätevyydellä. Vastaajista 7 prosenttia opiskeli sosiaalityötä työnsä ohessa. Vastaajista 37 prosentilla sosiaalityön työkokemusta on yli kahdenkymmenen vuoden ajalta ja 18 prosentilla yli kolmenkymmenen vuoden ajalta. Tämä nousee merkitykselliseksi tutkielman luotettavuuden kannalta sen. Vastaajista 92 prosenttia koki työkokemuksen merkittäväksi tekijäksi kiellettyjen tunteiden käsittelyssä, kun puolestaan kahdeksan prosenttia vastaajia ei sillä kokenut olevan merkitystä. Tutkimuksen luotettavuutta lisäämään nostamme tuloksissa esille suoria lainauksia aineistosta. Nämä lainaukset ovat useiden eri ihmisten kirjoittamia. Emme pysty erottelemaan, monesko vastaaja on kyseessä, koska kaikkiin kysymyksiin ei ollut kyselylomakkeessa pakko vastata. Olemme korjanneet lainauksista kirjoitusvirheet. (Kylmänen & Ukkola 2016, 29.)

6.1 Kielletyn tunteen määrittely ja tunteiden tunnistaminen

Kielletyt tunteet on tutkielman teoriaosuudessa tietoisesti jätetty määrittelemättä. Kirjallisuuden perusteella kyselylomakkeeseen on listattu erilaisia tunteita. Vastaajilta kysyttiin heidän oman kokemuksen perusteella näiden tunteiden näyttämisen

hyväksyttävyyttä asiakastilanteissa. Vastaajilla oli mahdollisuus lisätä tunteita tähän listaan ja vain muutama lisäsi uuden tunteen. Vastausten perusteella olemme analysoinnin kautta määritelleet kielletyt tunteet. Kielletyn tunteen termi herätti vastaajat pohtimaan, onko se oikea kuvaamaan ylipäänsä mitään tunteita. Vastaajien mielestä kaikki tunteet ovat sosiaalityössä olemassa olevia ja sallittuja. Vastaajien mielestä oleellista on, miten ja missä tilanteessa sosiaalityöntekijä niitä tunnistaa ja näyttää. Muutamassa yksittäisessä vastauksessa nousi kielletyksi tunteeksi työntekijän tuntema kiinnostus vastakkaista sukupuolta olevaa asiakasta kohtaan sekä seksuaalisuus asiakastilanteessa. (Kylmänen & Ukkola 2016, 30.)



Kuvio 3. Kielletyn tunteen tunnistaminen asiakastilanteessa

Kielletyn tunteen tunnistaminen asiakastilanteessa on muodostunut aineiston ja analyysin mukaan. Liitteenä (liite 2) on aineiston analyysi, miten kuvio 3. on muodostunut. Tuloksena sosiaalityöntekijä on tunteva inhimillinen ihminen. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan tunneälyä ja tilannetaajua. Sosiaalityöntekijän sisäistettyä sosiaalityön etiikan. Hän kykenee toimimaan tasapuolisesti ja tuottaen laadukasta sosiaalityötä asiakkailleen. Sosiaalityön etiikka on kaiken toiminnan tausta-ajatuksena. Sosiaalityöntekijän on tunnistettava ja hyväksyttävä työssä nousevat kaikenlaiset tunteet luonnollisena osana sosiaalityötä. Ammatillisuus auttaa sosiaalityöntekijää toimimaan tunteidensa kanssa

asiakastilanteissa. Ammatillisuuden kehittymiseen auttavat koulutus, työkokemus ja kokeneempien työkavereiden tuki ja malli. Työkokemus tuo varmuutta asiakastilanteissa toimimiseen. Koulutuksen kautta on mahdollista käyttää erilaisia menetelmiä ja tapoja kohdata asiakas sekä auttaa asiakkaan tilannetta eteenpäin. Sosiaalityön eettisten ohjeiden kautta sosiaalityöntekijä pystyy punnitsemaan omaa päätöksentekoaan ja miettimään ratkaisuja asiakkaan parhaaksi. Työssä sosiaalityöntekijä saa tukea ja reflektiopintaa työyhteisöltä ja esimieheltä. Työyhteisön tuki koetaan merkitykselliseksi työssä jaksamisen kannalta. Työnohjaus koetaan merkitykselliseksi, työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia ylläpitäväksi tekijäksi.

Tuloksena kielletyn tunteen määritelmänä on, ettei tunnetta ole ammatillista näyttää ulospäin asiakastilanteessa. Tällaisia tunteita vastaajien mielestä ovat kostamisen tunne ja viha, katkeruus, kunnioituksen puute, ylenkatse, inho, aggressio, kyllästyminen, sääli, ahdistus toivottomuus ja epätoivo. Tuloksista nousee selvästi esiin sosiaalityön eettiset periaatteet ja niistä erityisesti ihmisen oikeudenmukaisuus ja kunnioitus. Vastaajien mielestä asiakkaan eettinen kohtaaminen tarkoittaa myös sitä, että asiakkaalle voidaan näyttää tunteina riittämättömyyden ja epätietoisuuden tunteita sekä surua. Aineistosta nousee kokonaisuudessaan selkeästi esiin sosiaalityöntekijän työn inhimillisyys. Sosiaalityötä tehdään ihmisenä ihmiselle. (Kylmänen & Ukkola 2016, 29.)

“Toisaalta en koe, että on olemassa kiellettyjä tunteita - niitä ei vaan saa näyttää asiakkaalle.”

Tutkimuksen tuloksena käy ilmi, että tunteiden tunteminen ja näyttäminen on sallittua sosiaalityössä. Tuloksissa korostuu kaikenlaisten tunteiden tunnistaminen ja hyväksyminen osana sosiaalityötä. Tärkeänä pidetään sitä, että sosiaalityöntekijä pystyy tunnistamaan omia tunteita niin negatiivisia kuin positiivisia. Tunteiden ajatellaan toimivan työntekijälle oppaana omista käsityksistä ja asenteista asiakastilanteissa osana asiakasprosessia. Niillä on myös merkitystä, sillä ne ohjaavat tietyllä tapaa omaa työskentelyä ja antavat tärkeitä signaaleja siitä, kuinka asiakkaan kanssa edetä. Sosiaalityöntekijän täytyy pystyä tunnistamaan myös asiakkaan tunteita. Sosiaalityöntekijä auttaa asiakasta tunteiden tunnistamisessa ja hallitsemisessa sekä tunteiden sanoittamisessa.

Sosiaalityöntekijän on vuorovaikutustilanteissa tunnistettava tunteiden alkuperä, jotta ei käy niin, että asiakkaan tunteet siirtyvät työntekijän tunnekuormaksi. Tällainen tunnekuorma voi pitkittyessään vaikuttaa sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin. (Kylmänen & Ukkola 2016, 29.)

“En usko, että vaikuttavat itse asiakastyöhön, etenkin jos ammatillisesti tiedostaa tunteiden läsnäolon työssä, myös negatiivisten kuitenkin vaikeat ja voimakkaat tunnetilat aiheuttavat väsymyksen ja uupumuksen tunnetta.”

“[Kielletyt tunteet] kehittää itseä työntekijänä ja ammattilaisena. Kertoo asiakkaiden tilanteesta, ajatuksista, asenteista ja yhteistyökyvystä muutokseen. Kielletyt tunteet ovat työkalu työntekijälle, kunhan ne tunnistaa ja hyödyntää. Tunteet kertovat meille paljon paitsi itsestämme myös asiakkaiden tilanteesta, kun pääsee niiden perimmäisille jäljille.”

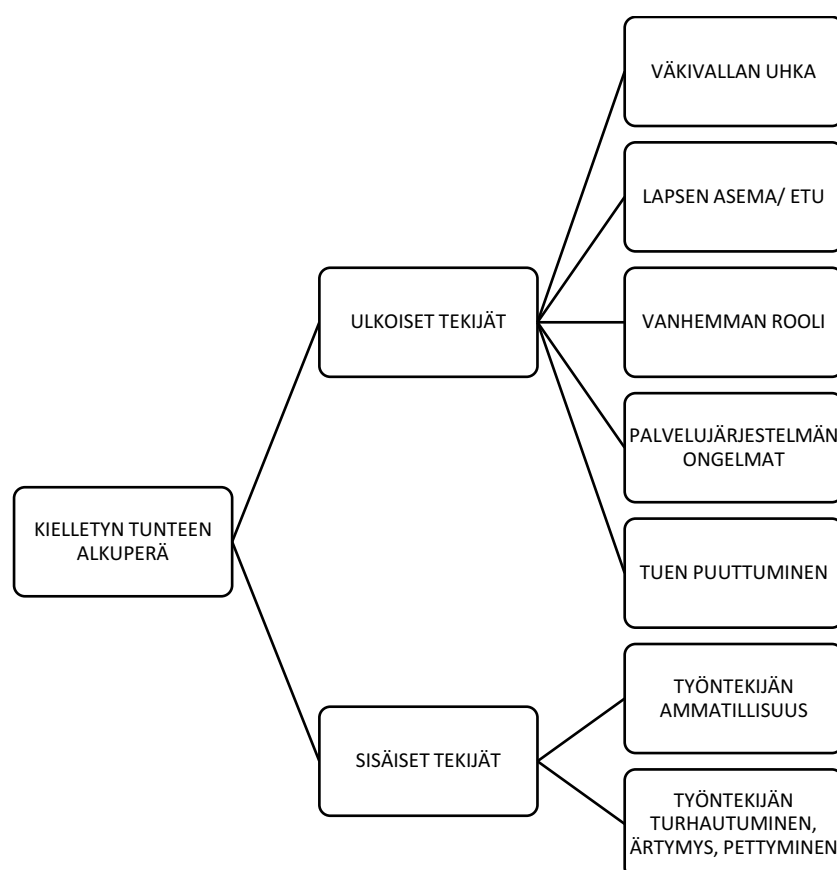
Molander (2003, 19) nostaa esiin työtunteet, jotka ovat työn kannalta tunteena eriarvoisia. Työtunteena ne ovat joko toivottuja, vähemmän toivottuja tai ei toivottuja. Toivottulla tunteella on selvästi työmotivaatiota lisäävä vaikutus. Kielteiset työtunteet ovat saaneet hyvin vähän huomiota osakseen, vaikka niiden tiedetään olevan hyvin keskeinen osa ihmisten arjessa. Kielteisten tunteiden ajatellaan pilaavan työtunnelman. Niitä ilmaiseva työntekijä leimataan helposti hankalaksi tai yhteistyökyvyttömäksi. Kielteiset tunteet eivät saa näkyä työpaikalla. Niiden ajatellaan olevan sopimattomia eikä niitä haluta paljastaa. Tämän vuoksi niitä on vaikea lähestyä tutkimuksellisesti. Marja Kokkonen (2010, 19; Kylmänen & Ukkola 2016, 12) puolestaan vertaa tunteita tuleen. Renkinä ne palvelevat hyvin, mutta isännän valtaa niille ei kannata antaa.

Katja Myllyviidan (2016, 36, 80, 117) mukaan viranomaistyössä tunteilla on vuorovaikutuksessa toisten kanssa merkittävä rooli. Ilman vuorovaikutusta meillä ei olisi tunteita. Tunteet saavat meidät liikkumaan ja toimimaan. Myös epämiellyttävillä tunteilla on funktionsa. Voimme yliarvioida tunteiden valtaa omaan käyttäytymiseemme. Tunteet voivat ohjata havaintojamme ja antaa meille toimintayllykkeitä. Kun pelkäämme tunteita, pelkäämme itsehallinnan menettämistä. Sosiaalityössä joudutaan tekemään vaativia ja vastuullisia päätöksiä. Sosiaalityöntekijällä on tieto siitä, että heidän

tekemänsä päätökset vaikuttavat monien ihmisten elämään suoraan tai välillisesti. Näissä tilanteissa työntekijä joutuu kovettamaan joskus tunteensa. Tunteiden kovettamisella työntekijä säilyttää työkykynsä ja pystyy toimimaan aseman ja työn edellyttämällä tavalla. Näin toimimalla työntekijä joutuu ristiriitaan omia arvoja vastaan. Tämä vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja työhyvinvointiin.

6.2 Kiellettyjen tunteiden alkuperä

Tutkimuksen tuloksena kiellettyjen tunteiden alkuperä on jaettu ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin (kuvio 4) (Kylmänen & Ukkola 2016, 30).



Kuvio 4. Kiellettyjen tunteiden alkuperän muodostuminen alaluokista pääluokkaan (Kylmänen & Ukkola 2016, 30).

Ulkoiset tekijät

Ulkoisten tekijöiden yläluokka koostuu; palvelujärjestelmän ongelmista, väkivallan uhasta, lapsen asemasta ja edusta, vanhemman roolista, ja tuen puutteesta. Ulkoiset tekijät ovat niitä asioita, joihin sosiaalityöntekijänä ei voi suoraan asiakastilanteissa vaikuttaa, vaan ne ovat ulkoapäin tulevia. Väkivallan uhka näyttäytyy useimmin asiakkaan sanallisena uhkailuna sosiaalityön asiakastilanteissa. Aineistossa oli joitakin kertoja mainittu myös fyysinen väkivalta sosiaalityöntekijää kohtaan. Asiakkaan aggressiivisuus voi ilmetä avoimena sanallisena uhkailuna tai sanattomana osana vuorovaikutusta. Yleensä asiakas käyttäytyy aggressiivisesti saadakseen sosiaalityöntekijän toimimaan haluamallaan tavalla. Esimerkiksi näin asiakas yrittää vaikuttaa tunteen (pelko, epävarmuus) kautta päätöksentekoprosessiin. Tällaisissa väkivallan uhan läsnäolossa asiakastilanteissa korostuu työparin merkitys etenkin tilanteiden purussa jälkeenpäin. Aineistosta nousevat selkeästi esiin myös sosiaalityöntekijän omien tunteiden käsitteleminen tilanteessa, jossa hän tietää etukäteen asiakkaan aikaisemmasta väkivaltaisuudesta. (Kylmänen & Ukkola 2016, 31.)

Työntekijä, joka hallitsee oman ammatillisen roolinsa hyvin, kykenee kohtaamaan vaikeissakin tilanteissa asiakkaan yksilönä ja vastuullisena aikuisena. Kun työn hallitsee hyvin ovat ammattirooli ja luottamus omaan itseen vahvalla pohjalla. Ammatillisesti vahva työntekijä kykenee kokonaisvaltaiseen läsnäoloon asiakastilanteissa. Työntekijä omalla esimerkillä ja rauhallisella käyttäytymisellä ehkäisee myös asiakkaan tunnevaltaista, reaktiivista käyttäytymistä. Asiakkaan haastava käyttäytyminen haastaa työntekijän ammatillista otetta ja ammatillisuutta. Työntekijän ollessa tilanteessa asiakasta arvostava ja läsnä, tukee hän asiakkaan itsekunnioitusta. Näin kummallakaan ei ole vaaraa kasvojen menettämisestä. Tunteiden hallinnan tunne tarttuu samalla tavoin kun tunteet. Työntekijän rauhallisuus edesauttaa tilanteenkin rauhallisuutta. (Rantaeskola & Hyyti & Kauppila & Koskelainen 2015, 50.)

“Asiakas, joka haukkuu ja syyttää työntekijää kaikesta. Tällöin on vaikea tukea ja auttaa, koska syntyy oman itsensä puolustamiseen liittyviä tunteita ja haluaisi, että asiakas huomaisi oman toimintansa seuraukset. ...”

Lapsen asema ja etu alaluokka koostuu lapseen kohdistuneesta huolesta. Huoli lapsesta voi tulla esiin lapsen näkökulman näkymättömyytenä, jolloin se jää muiden asioiden jalkoihin eikä sitä huomioda. Aineistossa nousee huoli kaltoinkohdellun lapsen luottamuksen menettämisestä asiaa hoitaviin viranomaisiin ja ylipäättänsä aikuisiin. Asiakastapaamisessa kiellettyjä tunteita nostavat esiin lapseen kohdistunut pahoinpitely ja kaltoinkohtelu. Kyselyn vastauksissa ilmenee, että näissä asiakastilanteissa koettuihin tunteisiin ja niiden läpikäymiseen käytetään paljon voimavaroja. Aineistosta nousee esiin myös lapsen seksuaalisen hyväksikäytön nostattamat tunteet ja niiden käsittely, jotka vaativat aikaa. Sosiaalityöntekijät kokevat erittäin haasteelliseksi ne asiakastilanteet, jolloin joudutaan työskentelemään lasta seksuaalisesti hyväksikäyttäneen tai väkivaltaisesti kohdelleen vanhemman tai muun henkilön kanssa. (Kylmänen & Ukkola 2016, 31.)

“... tulee kiellettyjä tunteita silloin, kun aikuinen syyttää lasta asioista, joiden opettaminen, ohjaaminen tms. tekeminen on selvästikin aikuisen vastuulla. Tulee jonkinlainen lapsen puolustamisen tarve, joka taas ei ole lasten vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön kannalta kovin helppo tunne.”

Edellä olevassa viittauksessa konkretisoituu näkyväksi vanhemman rooli kiellettyjen tunteiden nostattajana. Vanhemman rooliin kuuluu vanhemman välittämisen lisäksi vanhemman vastuu. Vastauksissa ilmenee, miten vanhemmat toimivat ja siirtävät omia tunteitaan lapseen. Näin he saavat lapsen toimimaan haluamallaan tavalla sosiaalityöntekijää eli auttavaa osapuolta kohtaan. Vastauksissa nousee esiin haaste sosiaalityöntekijän kaksoisroolista, miten tuen ja kontrollin roolit yhdistyvät arjen asiakastilanteissa. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu olla sekä kontrolloija että tuen antaja. Moraaliset ristiriidat herättävät myös kiellettyjä tunteita, kun vanhempi opettaa vastoin yhteiskunnan yleisiä normeja olevaa toimintaa tai käyttäytymismallia lapselle. Tavoitellessaan omaa etuaan vanhempi voi käyttää lasta hyväkseen lapsen edun kustannuksella, jolloin olennaisessa osassa lapsen edun valvojana on sosiaalityöntekijä. (Kylmänen & Ukkola 2016, 32.)

Ongelmat palvelujärjestelmässä nousivat yhtenä alaluokkana kiellettyjen tunteiden ulkoisille tekijöille. Asiakkaan tarpeiden määrittäminen palveluntuottajan taholta eikä asiakaslähtöisesti koettiin selkeänä ongelmana palvelujärjestelmässä.

Palvelujärjestelmän rajat tulevat vastaan, jolloin palveluita tarvitsevat asiakkaat eivät voi saa sitä palvelua, joka heitä parhaiten tukee. Voi olla, että palvelujärjestelmässä ei ole ollenkaan heille sopivaa palvelua tarjolla. Palvelujärjestelmä voi hankaloittaa myös osaltaan viranomaisten välistä yhteistyötä. Palvelujärjestelmä ja lait antavat työskentelyn raamit sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä yksin kantaa vastuun tekemistään päätöksistä. Kiellettyjen tunteiden kohdalla kyselyssä lastensuojelulaki nousee usein esille, sillä vastauksissa laki koetaan osittain toimimattomaksi. (Kylmänen & Ukkola 2016, 32.)

“Tiedät ja asiakaskin tietää miten heitä voisi auttaa, mutta se ei ole mahdollista jäykän organisaation tai muun toimintaa jäykistävän käytännön/ ohjeen tms. vuoksi.”

Yhtenä ulkoisten tekijöiden alaluokkana on tuen puuttuminen. Asiakastilanteessa se voi kohdistua sosiaalityöntekijään tai asiakkaaseen työparin negatiivisena toimintana. Toiminta voi myös näyttäytyä asioiden hoitamattomuutena, kunnioituksen puutteena, tai jopa työparin päätösten arvostelemisena. Esimiehen tai kollegan toiminta nousi esiin sellaisissa tilanteissa, jolloin asiakkaan sanaan uskottiin enemmän kuin sosiaalityöntekijään. Erityisen loukkaavana vastaajat kokivat, kun asiakkaan sanaa uskottiin kuulematta työntekijää asiasta ollenkaan. Tuen puuttuminen ilmeni myös välinpitämättömyytenä suhteessa kolleegaan. Tämä näkyy keskeyttämällä kollega tai ettei kollegaa huomioida työparina. (Kylmänen & Ukkola 2016, 33.)

Sosiaalityöntekijän hyvät vuorovaikutustaidot nousevat merkityksellisiksi asiakastilanteissa, joissa esiintyy työntekijän omaa epävarmuutta, väkivallan uhkaa tai aggressiota asiakkaan taholta. Tehokkaimpia keinoja ehkäistä tilanteiden kärjistymistä asiakastilanteissa ovat sosiaalinen tilannetaju ja hyvät vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutus on neuvottelemista, mihin kuuluvat puheen lisäksi olennaisesti ilmeet ja eleet. Voidaan todeta, että sosiaalityöntekijän on työssään kehitettävä omaa vuorovaikutusosaamista, jotta hän saa vaikeatkin asiakastilanteet sujumaan asiakkaan parhaaksi ja näin pystyy välttämään tilanteen kriisiytymisen. (Sundell 2014, 55–56; Kylmänen & Ukkola 2016, 33.)

Anita Sipilä (2011, 35) nostaa esiin Saarnion, joka vertailee noviisin, aloittelevan ja ekspertti sosiaalityöntekijän ammatillisia taitoja. Noviisien työskentelyssä korostuu

rationaalisuus. He työskentelevät ylikorostuneen metodisesti. Tämä johtuu siitä, että työntekijä ei ole vielä sisäistänyt oppimaansa metodologiaa. Ekspertin Saarnio määrittelee taitavaksi ja kokeneeksi sosiaalityöntekijäksi. Saarnion mukaan ammatillisuuden kasvun myötä kaavamaisuus työskentelyssä häviää. Sosiaalityön eksperteillä on taito säädellä vuorovaikutusta tilanteen ja osallisten mukaan. Sosiaalityön tärkeimpiä sisältöjä ovat vuorovaikutustaidot ja kyky ratkaista ongelmia, koska muu työskentely perustuu pitkälti siihen. Eksperteillä ja kokeneilla työntekijöillä teoreettiset mallit ovat automatisoituneet ja he toimivat suurelta osin intuition varassa.

Sosiaalityössä työn organisoinnin puutteet kuten kiire, suuri työ- ja asiakasmäärä, keskittymisen jakaminen moniin tehtäviin ja työn pakkotahtisuus aiheuttavat helposti psyykkistä kuormitusta ja heikentävät työhyvinvointia. Itse työstä nousevina kuormitustekijöinä ovat asiakkaiden moniongelmaisuus ja kokemus siitä, ettei työntekijällä ole tarpeen mukaisia keinoja vastata asiakkaiden hätään. Yksittäistä työntekijää tukevana tekijänä nähdään työilmapiiri, työyhteisön tuki ja työn organisointi. Sosiaalityöntekijöitä suojaavia tekijöitä ovat myös tietoisuustaidot ja tunteiden eriyttäminen. On mahdollista, että ne työntekijät, joilla on parempi kyky säädellä tunnekokemuksia ja erottaa omat tunnekokemukset asiakkaan tunteista, sietävät paremmin sosiaalityöhön kuuluvaa henkistä kuormitusta. Varsinkin lastensuojelussa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä suojaavat myös kannustava organisaatiokulttuuri, työnohjaus ja ammatillinen vapaus. (Salo & Rantonen & Aalto & Oksanen & Vahtera & Junnonen & Baldschun & Väisänen & Mönkkönen & Hämäläinen 2016, 24–25.)

Sisäiset tekijät

Kielletyn tunteen alkuperän sisäisten tekijöiden yläluokka koostuu työntekijän pettymyksestä, ärtymyksestä ja turhautumisesta sekä työntekijän ammatillisuudesta. Sisäiset tekijät ovat asioita, joihin asiakastilanteissa sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa. Ne ovat ikään kuin sosiaalityöntekijän sisältä vaikuttavia tekijöitä. Työntekijän ammatillisuuteen vaikuttava yksi iso tekijä on kokemattomuus, kun täytyy työskennellä yksin eikä kollegan tuomaa kokemusta tai turvallisuutta ole tukena. Pitkät asiakkuudet tuovat haasteen ammatillisuuteen, kun asiakassuhde muuttuu tutuiksi ja tuttavalliseksi tai, kun kaikki mahdollinen ja mahdollon on tehty asiakkaan hyväksi. Työntekijän negatiivinen

arvostelu asiakkaan taholta herättää työntekijässä kiellettyjä tunteita. Etenkin silloin, kun työntekijä kokee arvostelun asioiden vääristämiseksi ja kohtuuttomaksi. Väärät ja kohtuuttomat syytökset voivat vaikuttavaa sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin. (Kylmänen & Ukkola 2016, 33.)

“... sosiaalityössä on läsnä vahvoja kontrollin elementtejä. Kuinka hyvin osaan tehdä täysin lapsen edun mukaisia päätöksiä silloin kun asiakassuhteeni lapsen vanhempiin on tiivis ja luottamuksellinen. Työntekijän kaksoisroolit synnyttävät eettisiä ristiriitoja ja hämärtävät päätöksenteon oikeutusta.”

Asiakkaan epärehellinen toiminta ja valehtelu herättävät työntekijässä ärtymystä, turhautumista ja pettymystä. Esimerkiksi mikäli asiakas ei toimi yhteisesti sovitulla tavalla, vaan kääntää asian työntekijän valehteluksi. Sosiaalityössä eettiset ristiriidat näkyvät esimerkiksi asiakkaan rikollisena elämäntapana, mitä hän voi pitää täysin normaalina ja oikeutettuna. Liiallinen työmäärä ja kiire näkyvät työskentelyssä sosiaalityöntekijän henkisenä paineena. Ne voivat vaikuttaa jopa asiakkaan saamaan palveluun, mikäli sosiaalityöntekijä ei tunnista tilannetta ja pysty vaikuttamaan siihen. Sosiaalityöntekijöiden kohtaama aggressio ja viha heikentävät työhyvinvointia silloin, kun ne koetaan kohtuuttomina ja uhkaavina kyseiseen tilanteeseen nähden. Vastauksissa ilmenee myös, ettei ole soveliaista näyttää säälin ja epätoivon tunteita asiakkaalle. Ne eivät vie asiakastilannetta eteenpäin eivätkä auta asiakasta mitenkään. (Kylmänen & Ukkola 2016, 34.)

“...asiakkaat myös tuntuvat loukkaantuvan, jos heidän tilanteeseensa ei olla perehdytty. Tällainen työntekijän epätietoisuus asiakkaan tilanteesta tuntuu olevan ehdottoman ei-hyväksyttyä. Kun työtilanne ei mahdollista paneutuvaa, rinnalla kulkevaa työtettä, on luottamussuhdetta vaikea luoda, kun asiakas ei koe tilanteensa olevan työntekijälleen merkityksellinen tai tärkeä.”

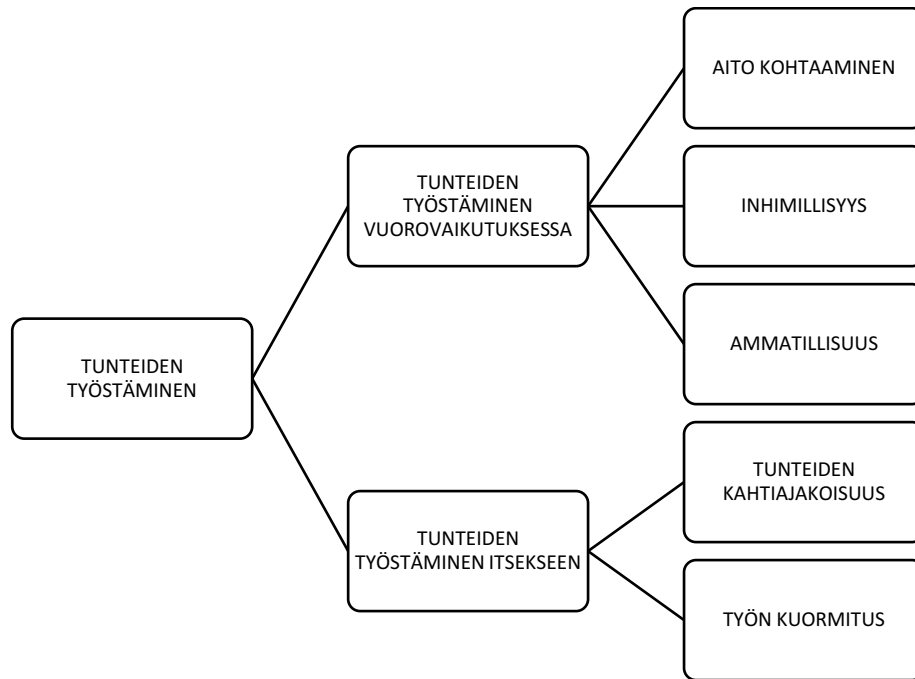
Sisäiset tekijät ovat asiakastilanteissa sosiaalityöntekijästä itsestään nousevia kiellettyjä tunteita. Sosiaalityöntekijän on pystyttävä tunnistamaan näitä tunteita ja osattava käyttää niitä työvälineenä. (Kylmänen & Ukkola 2016, 34.) Golemanin (1999, 35–39) mukaan tietotaito koostuu työntekijän terveestä järjestä sekä työkokemuksen mukana kertyvästä erikoisosaamisesta. Tietotaidon lisäksi työntekijältä vaaditaan älykkyyttä sekä

kykyä hallita että tunnistaa tunteita. Hallitsemattomat tunteet voivat saada työntekijän toimimaan substanssi osaamisestaan huolimatta järjettömästi. Mönkkönen (2002, 53–63; 2007, 21–31) puolestaan kuvaa asiakastyön osaamisen koostuvan substanssi-, prosessi- ja vuorovaikutusosaamisesta. Mikä tarkoittaa, että työntekijä omaa ammattiosaamisen lisäksi motivoinnin ja hyvät vuorovaikutustaidot asiakastilanteissa.

Synnöve Karvisen (1993, 16–17) mukaan sosiaalityöntekijät joutuvat päivittäin punta-roimaan erilaisia arvoja, ristiriitoja ja arvostusta. Valintojen perusteleminen on arkipäivää sekä arvostelulle alttiiksi joutuminen valintojen vuoksi. Sosiaalityöntekijä joutuu kestämään ristiriitaisen lojaliteetin ja eettiseen harkintaan sisältyvän prosessoinnin arkityössään lähes päivittäin. Sosiaalityöntekijän ammattitaitoa on kyky eettiseen harkintaan; oman ammatilliseen toimintaan liittyvien valintojen, kohteiden, keinojen ja seurausten tarkasteluun, pohtimiseen ja käsittelyyn. Usein sosiaalityöntekijän on tehtävä yksin tietyt ratkaisut ja prosessoitava asian käsittelyyn liittyvät ristiriidat. Näissä tilanteissa työkaverin kanssa keskustelu eettisistä kysymyksistä olisi paikallaan. Asioiden pohtiminen yhdessä voi antaa uudenlaista väljyyttä suhteessa eettisiin ongelmiin. Poh-tiessaan valintoja sosiaalityöntekijä joutuu käymään sisäistä keskustelua eri vaihtoehtojen ja niiden perusteluiden välillä. Ammattietiikka on henkilökohtaista. Se edellyttää sosiaalityöntekijältä oman toiminnan jatkuvaa kriittistä tarkastelua ja lähtökohtien avointa selvittämistä niin työn kuin sitä ohjaavien periaatteiden osoittamista.

6.3 Tunteiden työstäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta

Tutkimuksen tuloksena tunteiden työstäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta jakautuu tunteiden työstämiseen itsekseen ja vuorovaikutuksessa (kuvio 5). Tutkielman liitteinä (liite 3) on aineiston analyysi tarkemmin, miten saadut luokat ovat muodostuneet.



Kuvio 5. Tunteiden työstäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta alaluokasta pääluokkaan

Tunteiden työstäminen vuorovaikutuksessa

Tunteiden työstäminen vuorovaikutuksessa koostuu; aidosta kohtaamisesta, inhimillisyydestä ja ammatillisuudesta. Sosiaalityöntekijät nostivat esille asiakkaan kohtaamisen tärkeyden. Kohtaaminen asiakkaan kanssa halutaan aina hoitaa ammatillisesti ja inhimillisesti. Suurin osa vastaajista korosti omien tunteiden hyväksymistä ja käsittelemistä, jotta niitä voi käyttää osana asiakastilanteita. Vastauksissa ilmeni, että joskus jos asiakas haastaa tai asia on haastava, niin tapaamisiin valmistaudutaan jo etukäteen. Vastaajat kuvasivat myös, että haastavissa tilanteissa sosiaalityöntekijä välttelee asiakkaalle soittamista ja tapaamisia.

“Olla ihminen ihmiselle on suurinta ammatillisuutta sosiaalityössä”

Omaa inhimillisyyttä ja ammatillisuutta käsitellään ja reflektoidaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Kiellettyjä tunteita käsitellään enimmäkseen työkavereiden kanssa, tiimeissä ja työnohjauksessa. Kahvihuoneessa tai esimiehen kanssa keskustelua

kielletyistä tunteista ei käydä. Esimiehen roolista riippuu, puhutaanko työpaikalla ollenkaan tunteista, saati kielletyistä tunteista. Vastaajat eivät puhu kielletyistä tunteista ystävien kanssa. Vaitiolovelvollisuus ja salassapito korostuvat vastaajien vastauksissa ja sitä kunnioitetaan erityisellä huolellisuudella. Työterveyshuolto ei vastauksissa ole paikka käsitellä kiellettyjä tunteita. Vastaajista osa kertoi, ettei kiellettyjä tunteita tarvitse käsitellä ollenkaan. (Kylmänen & Ukkola 2016, 41.)

“...tunteiden “tuulettaminen” on tärkeää erityisesti työyhteisössä. Tunteiden täytyisi viedä asiakas asiaa eteenpäin ja olla prosessia tukeva asia sen tukahduttamisen sijaan.”

“Työ on henkisesti raskasta ja pelottaa ettei selviä. Luovuus ja toiveikkuus häviävät riittämättömyyden tunteesta.”

Vastauksissa nousi esille, että kokeneemman työkaverin tuella kiellettyjen tunteiden käsittelyssä on merkitystä. Merkitys nousi esiin myös työhyvinvoinnin kannalta. Työnohjaus koettiin paikaksi puhua ja käsitellä kaikenlaisia työssä heränneitä tunteita. Osa vastaajista kertoi, ettei heillä ole mahdollisuutta työnohjaukseen. Nämä vastaajat kokivat, että työyhteisön toimivuus ja työkavereiden antama tuki on merkityksellistä. Tuloksena nousi esiin kiellettyjen tunteiden tunnistamisen ja käsittelyn tärkeys. Merkitys korostui työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin kannalta. kaikenlaiset työssä heränneet tunteet vaikuttavat työssä jaksamiseen, joko sitä tukevana tai heikentävänä asiana. Tunteet tukivat työssä jaksamista, kun ne hyväksyttiin luonnollisena osana sosiaalityötä. (Kylmänen & Ukkola 2016, 41–42.)

“Jos töissä ei olisi niin kauhea kiire, tunteita voisi purkaa työkavereiden kanssa enemmän. Toisaalta työkavereita ei viitsi kuormittaa näillä murheilla, sillä tässä työssä niitä on kaikilla jo tarpeeksi.”

Tunteiden tunnistaminen töissä on tärkeää ja niiden käsittelyyn tarvitaan oma aika ja paikka. Sosiaalityöntekijät kokivat kiellettyjen tunteiden olevan osa sosiaalityötä ja niiden tunnistamisen ja käsittelyn koettiin olevan tärkeää. Toisenlaisia mielipiteitäkin vastauksissa ilmeni. Johtopäätöksenä työnojaus ja kokeneempien työkavereiden tuki koettiin tärkeimmiksi avuiksi tunteiden käsittelyssä. (Kylmänen & Ukkola 2016, 46.)

Työnohjaus sisältää ammatillisen osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämistä ja työssä jaksamisen turvaamista. Työnohjauksen avulla työtä voidaan kehittää. Tavoitteena on selkiyttää työrooleja, edesauttaa ammatillista kasvua ja yhteistyötä ja ryhmätyönohjauksessa luoda yhteistä käsitystä työn tavoitteista ja tarkoituksesta. Työnohjausta voi toteuttaa ainoastaan siihen erityisen koulutuksen saanut henkilö. Työnohjaus on työhön liittyvien tunteiden ja kysymysten tiedostamista, tutkimista ja jäsentämistä. Työnohjauksessa keskeistä on vuorovaikutus. (Rauramo 2008, 171–172; Kylmänen & Ukkola 2016, 46.) Työnohjaus keskittyy työhön liittyviin asioihin, mutta se ei ole terapiaa (Lindqvist 2016, 177; Rauramo 2008, 172, Kylmänen & Ukkola 2016, 46).

Hadi Ridha Ashkahnani (2014, 156–168) on tutkimuksessaan kuwaitilaisia sosiaalityöntekijöitä tutkiessaan havainnut, että sosiaalityöntekijöiden iällä, työkokemuksen pituudella sekä työntekijän vanhemmuudella on yhteys työn suoritustymotivaatioon. Tutkimuksessa todetaan, että ikä ja pitkä työhistoria antavat työntekijälle taitoa ja varmuutta käytännön työtehtäviin. Työntekijän oma kokemus vanhemmuudesta on yhteydessä suoritustymotivaatioon ja tunnetasoon. Sen nähtiin olevan sidoksissa työntekijän tarvitsemaan palkkaan perheensä elättämiseksi sekä ymmärtäväsyyteen ja empatiaan toisia kohtaan.

Tony Dunderfelt (2016, 68–70) kuvaa tunteita henkilökohtaisena elämyksenä jostakin tietystä ilmiöstä tai asiasta, jonka olemme kohdanneet. Lähtökohtaisesti tunne on aina subjektiivinen kokemus. On oikeastaan mahdotonta ymmärtää toisen ihmisen tunteuksia ja tunteita samalla tavalla kuin hän itse ne kokee. Tunteet kuin tunteet ovat aina hyväksyttäviä. Negatiiviset tunteet ovat hyödyllisiä. Viha torjuu, pelko suojaa, suru kertoo menetyksestä ja häpeä rajaa liian itsekeskeistä toimintaa. Tunteita ei tarvitse muuttaa eikä niihin puututa. Tunteet syntyvät reaktiona joistakin tapahtumista ja häviävät jonkin ajan kuluttua. Tunteet voivat muuttua myös sanalliseen ja fyysiseen toimintaan, jotka näkyvät eleinä, ilmeinä ja puheena. Ärtymyksen, vihan ja muiden tunteiden ilmenemismuotoja on pystyttävä ohjaamaan ja tarpeen mukaan myös kontrolloimaan.

Tunteiden työstäminen itsekseen

Tunteiden työstäminen itsekseen koostuu työn kuormituksesta ja tunteiden kaksijakoisuudesta. Työn kuormituksella tarkoitetaan sosiaalityön perusluonnetta vaikeimpien ja haastavampien asioiden kanssa työskentelystä. Osa vastaajista koki, ettei työpaikalla voinut tuoda julki omia ajatuksiaan kielletyistä tunteista, vaan ne piti käsitellä yksin. Toisaalta omilla tuntemuksilla ei haluta rasittaa työyhteisöä, koska siellä oli riittävästi haastetta ilman omia kokemuksia. Jotkut vastaajista olivat löytäneet tavan työstää kiellettyjä tunteita oman harrastuksen parissa. Vastanneista pitkän työkokemuksen omaavat sosiaalityöntekijät kokivat, että kiellettyjä tunteita oppii käsittelemään työkokemuksen kertymisen kautta. (Kylmänen & Ukkola 2016, 41.)

“Liian usein kielletyt tunteet lisäävät henkistä kuormitusta, jos niitä ei pääse käsittelemään millään tavalla työpäivän aikana.”

“Kiellettyjä tunteita voi käsitellä salassapitovelvollisuuden takia kovin rajoitusti, mutta ajatuksellisesti työvuosien myötä ne eivät enää häiritse niin paljon ja omissa harrastuksissa ja vapaa-ajallani keskityn aina omiin asioihini.”

Tutkimuksen tuloksissa nousee selkeästi esiin tunteiden kaksijakoisuus. Kyselyssä olemme painottaneet kiellettyjen tunteiden vaikutuksia, mutta vastauksissa nousee selkeästi esille myös työn ilo ja onnistumisen tunteet. Sosiaalityötä kuvaa tunteiden laaja kirjo ja asiakkaan edun ajamisen tärkeys kaikissa tilanteissa, vaikka asiakas ei itse omaa etuaan ja palvelun tarvettaan ymmärtäisikään. Vastaajat kuvaavat uupumisen ja väsymisen olevan ikäänkuin vastatunteita työnilolle ja työn mielekkyydelle. Sosiaalityöntekijät pohtivat vastauksissaan tunteiden kirjoa. Vaikka asiakas herättäisikin kiellettyjä tunteita, he pohtivat, miten kohdata asiakas niin, että hänen asiansa menisivät eteenpäin. Työn tekemisessä on koko ajan läsnä asiakkaan etu.

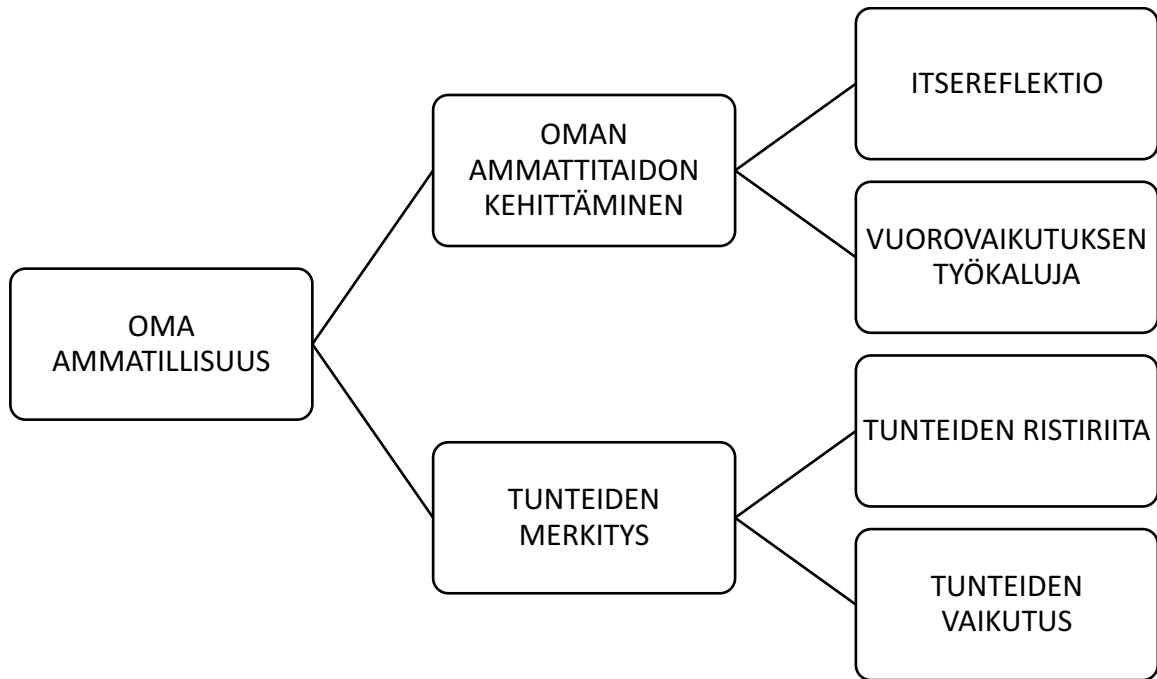
“Jos ne pääsevät liiaksi valtaan, ne vievät työniloa ja työkykyä. Toisaalta kielteiset tunteet saattavat olla oikeutettuja ja herättää tajuamaan, mistä on kysymys ja miten asiaa pitäisi viedä eteenpäin.”

Auttamistyöntekijän on löydettävä sellainen itseavun tie, missä antaminen ja latautuminen, lepo ja toiminta, pahan ja kivun vastaanottaminen ja sen sisäistäminen ovat keskenään tasapainossa. Auttamistyö vaatii jaksamista työntekijältä. Itseavun kautta mahdollistaa työntekijä oman jaksamisen. (Lindqvist 2016, 175–177; Kylmänen & Ukkola 2016, 45.) Tämän tutkimuksen tuloksissa on samankaltaisuuksia Mänttari van der Kuipin (2015, 54–55, 57–59, 67–68, 70–73; Kylmänen & Ukkola 2016, 44) väitöstutkimuksen tuloksiin. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat yhtä aikaa työssä niin onnistumisia kuin uupumustakin. Mänttärin mukaan tämä kertoo sosiaalityön luonteen moninaisuudesta, mutta myös pahoinvoinnista, jota sosiaalityöntekijät kokevat. Sosiaalityöntekijät kokevat usein, etteivät voi tehdä työtään niin hyvin, kuin haluaisivat taloudellisten paineiden alla. Tutkimuksessa todetaan, että sosiaalityöntekijät eivät pysty toimimaan sosiaalityön ammattieettisten ohjeiden mukaan resurssipulan vuoksi. Sosiaalityöntekijät eivät voi tarjota asiakkaille tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia palveluita. Suurin kärsijä tässä on kuitenkin aina asiakas.

Sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneita työhönsä. Tarja Nummelin (2008, 81) kuvaa työntekijöitä, jotka ovat työhönsä erittäin sitoutuneita, motivoituneita sekä vastuun- ja velvollisuudentuntoisia, olemaan alttiimpia uupumaan työssään. Tällaiset työntekijät asettavat työn tavoitteiden riman kaikkein korkeimmalle. Kovat vaatimukset, aikataulut, haastavat asiakastilanteet synnyttävät stressiä. Kyvyttömyys saavuttaa omia tavoitteitaan, tuottaa pettymyksiä.

6.4 Sosiaalityöntekijän ammatillisuus

Tutkimuksen tuloksena sosiaalityöntekijän omaan ammatillisuuteen vaikuttavat asiakastyön kielletyt tunteet. Tässä tutkimuksessa olemme jakaneet oman ammatillisuuden saatujen vastausten perusteella oman ammattitaidon kehittämiseen ja tunteiden merkitykseen (kuvio 6). Kandidaatintutkielmassa olemme käyttäneet käsitettä työhyvinvointi. Tämän tutkimuksen teoriaan perehdyttyä, olemme muuttaneet sen tässä käsitteeksi tunteiden merkitys. (Kylmänen & Ukkola 2016, 34–35.)



Kuvio 6. Oman ammatillisuuden muodostuminen alaluokista pääluokkaan Kylmästä ja Ukkolaa (2016, 35) mukaillen.

Oman ammattitaidon kehittäminen

Oman ammattitaidon kehittämisen luokka on muodostettu vuorovaikutuksen työkaluista sekä itsereflektiosta. Vuorovaikutuksen työkalut ja itsereflektio ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Työntekijän reflektoidessa omaa työtään, hän samalla kehittää työkaluja vuorovaikutukseen. Vuorovaikutuksen työkalut puolestaan antavat mahdollisuuksia reflektiolle ja sitä kautta mahdollisuuden kehittää omaa ammatillisuutta. Työssään sosiaalityöntekijän on tunnistettava kaikenlaisia tunteita. Vastauksista korostuu erityisesti tunteiden tiedostamisen tärkeys siitä, mistä tunteet nousevat ja mikä ne saa aikaan; ovatko tunteet omia vai asiakkaalta siirtyviä, nousevatko tunteet nykyhetkestä tai aiemmista kokemuksista. Työntekijän tunnistettua omat tunteensa, hänen ammatillisuutensa kuuluu huolehtia siitä, etteivät tunteet pääse hallitsemaan työn tekemistä ja asiakastilanteita. Sosiaalityöntekijän on pystyttävä refleктоimaan tunteitaan asiakastilanteessa, sillä niiden avulla hän pystyy huomaamaan myös sellaisia asioita, mitä ääneen ei puhuta. Ammatillisuudeksi ja itsereflektioksi vastaajat nostavat esiin sen, että sosiaalityöntekijä pystyy erottamaan työssä heränneet tunteet työtunteiksi. Tällöin ne eivät heijastu työntekijän vapaa-aikaan. (Kylmänen & Ukkola 2016, 35.)

“Itsellä tunteet ja niiden tunnistaminen on tärkeää ja elinehto. Työssä on hyvä erottaa, mikä tunne syntyy itsessä ja mikä on asiakkaan aiheuttamaan tai syntyy asiakkaassa. Edellä mainitut saattavat mennä yllättävän usein sekaisin työntekijänkin mielessä. Tunnistamattomat tunteet vaikuttavat kuitenkin ja jos ei tunnistata tunteitaan ne voi sekoittaa asiakassuhteeseen ja aiheuttaa monenlaisia pulmia. Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä. Yksi työväline on työntekijän oma persoona, jos se ei ole kunnossa työ on huomattavasti vaikeampaa ja voi olla jopa vahingollista!”

Sosiaalityö on muutostyötä. Tunteet, jotka tunnistetaan ja hallitaan, toimivat muutostyön työkaluina. Omien ja asiakkaiden tunteiden sanoittaminen on osa sosiaalityön asiakastapaamisia. Sosiaalityöntekijä tulkitsee ja sanoittaa kohtaamisten eri tunnetiloja. Sosiaalityöntekijän pitää olla asiakastapaamisissa rauhallinen ja neutraali. Rauhallisella ja neutraalilla olemuksella sosiaalityöntekijä pystyy kääntämään asiakastapaamisessa esiin nousevat tilannetta haastavat tunteet eduksi. Sosiaalityöntekijä sanoittaa kaikenlaisia tunteita. Tunteista voidaan rauhallisesti puhua niiden oikeilla nimillä. Tunteet ovat työkaluina työn säätelyssä ja niiden avulla voidaan rakentaa luottamusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille. (Kylmänen & Ukkola 2016, 36.)

“...ammatillisuus ei sulje pois inhimillisyyttä.”

Sosiaalityö on uudenlaisen asiantuntijaidentiteetin rakentamista. Sosiaalityö on toimimista moniammatillisesti eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Välillä työ edellyttää organisaatioiden välisten rajojen ylittämistä. Ammatillinen työskentely pohjautuu koulutukseen ja tutkimuksiin. Koko ajan on luotava ja opittava uutta. Sosiaalityön on koko ajan kehityttävä yhteiskunnan ja organisaation vaatimusten rinnalla. Jokaisen sosiaalityöntekijän on pysyttävä ajan hermolla. Sosiaalityön työhyvinvointia on huomioitu aina 1990-luvun alun lamasta saakka. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ovat vaikuttaneet resurssien niukkuus ja vähäinen sosiaalinen tuki. Resurssit eivät mahdollista työhön liittyvien asioiden riittävää jakamista työkavereiden kanssa. Sosiaalityöntekijä jää helposti yksin. (Karvinen-Niinikoski & Rantalaiho & Salonen 2007, 13, 15; Kylmänen & Ukkola 2016, 45.)

Sosiaalityö on muutostyötä ja vaatii kriittistä suhtautumista todellisuuteen. Rakenteellisen sosiaalityön pohjana on sosiaalityöntekijän kriittinen muutostyö omassa työssä ja toimintaympäristössä. Kriittisyys on yksi sosiaalityön perusluonteeseen kuuluva elementti. (Pohjola 2014, 17, 33.) Sosiaalityön muutostyön ajatellaan olevan kaksisuuntaista, samalla kun sosiaalityöntekijä auttaa yksittäistä asiakastaan, on hänen toimittava myös suhteessa yhteiskuntaan, jotta asiakas tulee autettua. Kaksisuuntaisuus toimii näin ollen sekä yksilöllisen että sosiaalisen muutoksen eteenpäin viemiseksi. Sosiaalityössä yksilön auttamisessa tavoitteena on ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutuminen samalla kun ihmisiä pyritään voimaannuttamaan ja osallistumaan omassa ympäristössään. Samalla nämä ovat yksilön elämää muovaavia ja poliittisia tavoitteita. Naistutkimuksessa on todettu henkilökohtaisen olevan poliittista, mikä tässä tulee konkreettisesti esille. (Pohjola 2014, 19.)

Rakenteellisen sosiaalityön ytimenä voidaan pitää valtaistumista, jolloin muutostyötä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas nähdään kumppanina ja työskentely tapahtuu erilaisten verkostojen kanssa. Tärkeää on asiakkaiden oikeuksien huomioiminen ja niistä kiinni pitäminen sekä asiakkaiden asioiden eteenpäin vieminen. Verkostojen ja vertaistuen kautta asiakas saa itse vaikuttaa omien asioiden eteenpäin viemiseen. Empowerment tarkoittaa voimaantumista, valtaistumista eli sitä, että asiakas tulee täysivaltaiseksi omassa asiassaan. Rakenteellisessa sosiaalityössä valtaistumisen tavoitteena on, että muutos tapahtuu niin yksilössä kuin ympäristössä ja yhteiskunnassa. Muutos voidaan saada aikaan vuorovaikutuksessa, yhteistyössä työntekijöiden, asiakkaiden ja erilaisten verkostojen mukaan ottamisella. Rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena on pystyä tarjoamaan toimivia ratkaisuja aikamme haastaviin sosiaalisiin haasteisiin ja ottamaan askeleita tulevaisuuteen. (Heinonen 2014, 48, 52–54, 59.) Sosiaalityöntekijät, kuntatyönantaja ja poliittiset päättäjät ovat yhteisesti vastuussa sosiaalityön kehittämisestä ja yhteiskunnan ongelmakohtien esiin nostamisesta. Sosiaalityöntekijöitä kritisoidaan välillä siitä, etteivät he tuo tarpeeksi epäkohtia yleiseen tietoisuuteen. Tähän vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden suuri työn määrä ja ajan kuluminen perustyöhön. Työnantajan tulisi huomioida vaikuttamismahdollisuudet ja työnohjaus osana työhyvinvointia ja sitä ylläpitävänä tekijänä. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 176–177.)

Tunteiden merkitys

Tunteiden ristiriita ja tunteiden vaikutus muodostavat tunteiden merkityksen yläluokan. Tunteiden ristiriita on kuvastaa työntekijän omaa tunnekuormaa ja sitä, miten asiakastilanteessa tulee toimia. Työntekijä voi olla asiakastilanteessa neutraali tai näyttää tunteitaan hallitusti. Tunteiden vaikutus sisältää työntekijöiden mukanaan tuomia tunteita ja niiden vaikutusta asiakastilanteissa. Tunteet näkyvät asiakastilanteissa. Merkityksellistä on, miten työntekijä tunteet kokee; kuormittavina, neutraaleina vai työhyvinvointia lisäävinä. Tärkeäksi nousee tunteiden käsittely. Osa vastaajista korostaa, että sosiaalityöntekijän tulee olla neutraali ja tunteet pitää laittaa syrjään. Hyvän sosiaalityöntekijän odotetaan tunnistavan tunteensa, mutta asioiden käsittely pitää tehdä ilman tunteita ja neutraalius säilyttää. Empaattisuus ja myötätunto ovat sallittuja näyttää ulospäin, mutta kielletyt tunteet tulee käsitellä muualla kuin asiakastilanteissa. Esimerkiksi työkavereiden kanssa tai työnohjauksessa. Osa vastaajista ajattelee sosiaalityöhön ja asiakasprosesseihin kuuluvan tunteiden näyttämisen. Sosiaalityöntekijä näyttää mallia tunteiden hallinnasta omalla käyttäytymisellään. (Kylmänen & Ukkola 2016, 36–37.)

“Tunteet ovat mukana työssä mutta niitä ei näytetä asiakkaille. Virkanaisen rooli on helppo muistaa eikä tunteita ole vaikea pitää piilossa.”

Vastaajat kokevat tunteet joko voimavarana tai taakkana. Myönteiset tunteet ovat voimavara. Ne antavat jaksamista ja virtaa työhön. Kielteiset tunteet eivät ole vain taakka. Tunteiden käsittelyn kautta kielteisetkin tunteet nähdään asiakkaan tilannetta eteenpäin vievinä. Käsiteltyinä niistä on mahdollisuus oppia ja saada hyötyä. Työntekijän on mahdollista kasvaa ammatillisesti käsittelemällä omia kiellettyjä tunteita. Kielteiset tunteet voivat heikentää työhyvinvointia ja jaksamista sekä työstä koettavaa iloa. Vastaajat kokevat tunteet pääosin voimavaraksi, jonka avulla on mahdollista kasvaa ja kehittyä ammatillisesti. (Kylmänen & Ukkola 2016, 37.)

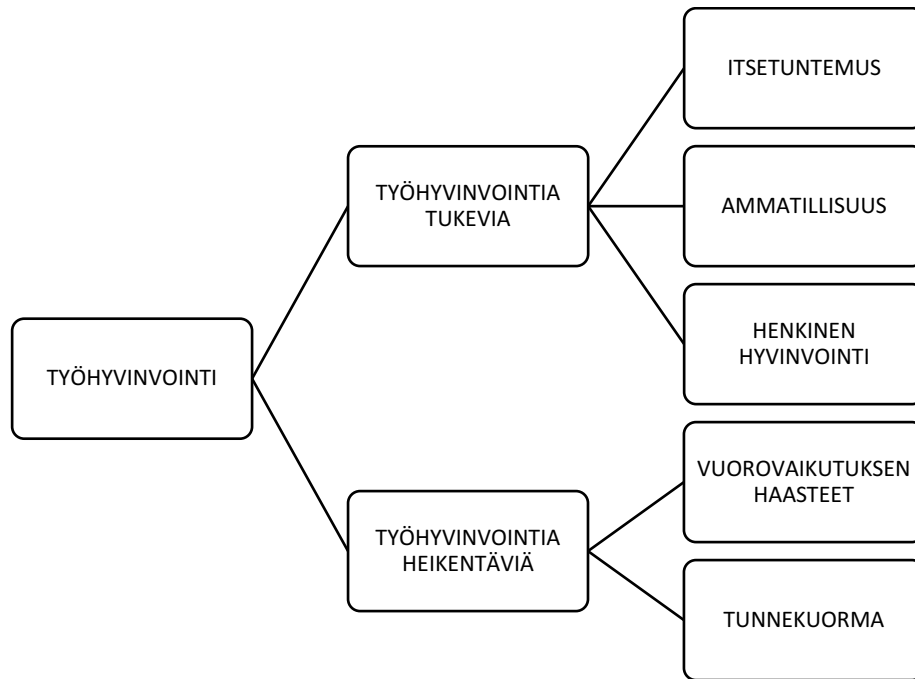
Työssä viihtyminen on tärkeää. Työn imu motivoi aktiiviseen työotteeseen, haluan antaa parastaan ja sitoutumiseen. Työn imulla on yhteys myös kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin esimerkiksi kotona. Työntekijä pystyy kehittämään työtään, kun sille on aikaa. Työssä voi kokea samanaikaisesti sekä työniloa että voimavarojen rapautumista varsinkin, jos työn tuloksista nauttimiseen ei jää aikaa. Työuupumus voi seurata, kun ristiriita

on jatkunut jo pidemmän aikaa. Työuupumukselle on ominaista jatkuva väsymys, kyy-ninen asenne työhön ja työkavereihin sekä heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Manka 2011, 143–145.)

Golemanin (1999, 161–163) mukaan empatian ydin on toisten ihmisten tunteiden ha-vaitsemista ilman sanoja. Sosiaalisten tilanteiden ja vuorovaikutuksen sujuvuus riippuu suurelta osin toisten ihmisten tunteiden spontaanista hallinnasta. Yleensä ihmiset eivät kerro tunteistaan sanoilla, vaan heistä välittyy viesti toiselle ilmeiden, äänensävyjen ja muiden sanattomien keinojen avulla. Työntekijältä vaaditaan taitoa tulkita näitä pieniä vihjeitä, jotka perustuvat yksinkertaisiin tunnetaitoihin etenkin itsekuriin ja itsetunte-mukseen. Mikäli työntekijä ei ymmärrä omia tunteitaan tai pysty niitä hallitsemaan, ei hän voi ymmärtää asiakkaan mielialoja. Perusedellytyksenä empatialle on itsetuntemus, omien tunteiden havaitseminen.

6.5 Työhyvinvointi

Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että asiakastyön kielletyt tunteet vaikuttavat työhyvinvointiin. Niiden ajatellaan olevan joko työhyvinvointia tukevia tai heikentäviä (kuvio 7). Kandidaatintutkielmassa olemme käyttäneet käsitettä työssä jaksaminen. Tä-män tutkimuksen teoriaan perehdyttyä käytämme nyt käsitettä työhyvinvointi. (Kylmä-nen & Ukkola 2016, 38.)



Kuvio 7. Työhyvinvoinnin muodostuminen alaluokista pääluokkaan Kylmästä ja Ukkolaa (2016, 38) mukaillen.

Työhyvinvointia tukevia tekijöitä

Itsetuntemus, ammatillisuus ja henkinen hyvinvointi tukevat työhyvinvointia. Tunteiden tunnistaminen, hyväksyminen ja käsittely muodostavat itsetuntemuksen. Kiellettyjen tunteiden tunnistaminen on ensiarvoista, jotta tunteita voi prosessoida. Vastaajat korkevat, että tunteet kuuluvat asiakastapaamisiin ja sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijä nähdään tuntevana ja inhimillisenä. (Kylmänen & Ukkola 2016, 38.)

“Tunne voi olla merkityksellinen, jopa kielletty tunne, sen takana voi olla merkityksellinen asia jota voi käsitellä asiakkaan kanssa. Tunteissaan saa olla rehellinen mutta ulosantia pitää säädellä.”

Itsehillintä, kiellettyjen tunteiden säätelyminen ja niiden hyväksyminen asiakastilanteisiin kuuluviksi ja kiellettyjen tunteiden koettelevuus muodostavat ammatillisuuden alaluokan. Tunteita hallitsemalla ja säätelämällä työntekijä käyttää itsehillintää. Itsehillinnan avulla työntekijä hallitsee tunteitaan eikä siirrä niitä esimerkiksi syyllistävinä

asiakasta kohtaan. Jotta tunteita voi säädellä, ne täytyy ensin hyväksyä. Tunteet ovat osa kohtaamisia asiakkaiden kanssa. Kohtaamiset vaativat työntekijältä herkkyyttä, jotta vuorovaikutus asiakkaan kanssa onnistuu tunnekuormasta huolimatta. (Kylmänen & Ukkola 2016, 39.)

Työmotivaatio, oman elämän tunnekuorma ja työroolin tunnistaminen kuuluvat henkisen hyvinvoinnin alaluokkaan. Henkinen hyvinvointi tukee tai heikentää työhyvinvointia. Enimmäkseen se on työhyvinvointia tukeva tekijä. Erilaiset elämäntilanteet voivat kuitenkin vaikuttaa sosiaalityöntekijänä toimimiseen ja työhyvinvointiin sitä heikentävästi. Tämä näkökulma on tärkeä, vaikkakin pieni vähemmistö vastaajista ilmoitti työhyvinvoinnin olevan heikentynyt oman elämäntilanteen vuoksi. Vastaajat tuovat esille, että vihan ja pettymyksen tunteet aiheuttavat työn tarkoituksen pohtimista ja omaa työhyvinvointia. Vaikeat ja haastavat elämäntilanteet kuuluvat olennaisesti sosiaalityöhön. Osa vastaajista koki, että kyse on ammatinvalinta kysymyksestä. Omat henkilökohtaiset tunteet ja haastava elämäntilanne on töissä kyettävä laittamaan syrjään. Asiakas on kaikissa tilanteissa kohdattava ammatillisesti. Ammattieettiset ohjeet ohjaavat työtä. Elämäntilanteesta omaavat vastaajat toivat esille, ettei oma henkilökohtainen haastava elämäntilanne vaikuta kovinkaan paljoa työskentelyyn. (Kylmänen & Ukkola 2016, 39.)

“...Huomasin kyllä, että jos oli yhtään ylimääräistä tunnekuormaa mukana yksityiselämästä, oli esimerkiksi lastensuojelun avohuollossa tosi raskas tehdä töitä ja piti lähteä tauolla itkemään. Onneksi vain pari kertaa kävi näin.”

Jokainen työntekijä on yksilö ja omaa erilaiset valmiudet kohdata työelämän vaatimuksia ja haasteita. Valmiuksia voidaan kuvata hallinnan tunteella. Hallinnan tunne koostuu työntekijän ominaisuuksien ja osaamisen soveltuvuudesta työympäristön vaatimuksiin kuten haasteisiin ja uhkiin sekä mahdollisuuksiin. (Manka 2011, 58–59.) Ihmisillä on tietynlaisia mielikuvia siitä, miten eri ammattien edustajien tulee näyttää tunteita työssään. Myös työpaikoilla on omia toimintakäytäntöjä asiakkaiden odotusten kohtamiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijän on kyettävä säätelämään tunteita niin, että se palvelee niin asiakasta kuin organisaatiota. Tavoitteiden saavuttamiseksi muokkautuu tunteiden säätelylle erilaisia sääntöjä. Työntekijät oppivat tunnistamaan ne tunteet, jotka kuuluvat asiaan ja tavan, miten ne joko tuodaan esiin tai peitetään. Säätelystä huolimatta työntekijän käyttäytymisessä saattaa näkyä ei toivottuja tunteita.

(Molander 2003, 31.) Väitöskirjassaan Anita Sipilä (2011, 113–115) nostaa esiin sosiaalityöntekijän ammattitaidon neutraalina ongelmatilanteita jäsentävänä asiantuntijana, asiakkaan huomioonottamisen palveluohjauksen taidossa ja sosiaalityöntekijän tunnetyötaidot. Tunnetyön taidoissa sosiaalityöntekijät korostivat omasta jaksamisesta huolehtimista, tulevaisuuteen suuntautumista ja tunteiden hallinnan taitoa.

Työpaikan ja yksilön näkökulmalla on vaikutusta myönteisten tunteiden merkitykseen. Tämä vaikuttaa myös työhyvinvointiin. Myönteisyydellä ajatellaan olevan vaikutusta esimerkiksi lisäämällä sosiaalisesti suotuisia käyttäytymisvaihtoehtoja, avoimuutta ja luovuutta uusille kokemuksille. Se lisää myös ihmisten luottamusta yhteistyökumppaneihin, yhtenäisyyden kokemusta, kykyä tunnistaa helpommin toisten tunneilmaisuja ja näin mahdollistuu myös dialoginen vuorovaikutusyhteys. Myönteisten tunteiden määrän tulisi olla suhteessa kielteisiin tunnekokemuksiin moninkertainen, koska kielteiset tunteet ovat voimakkaampia. Positiiviset tunteet rakentavat persoonallisia voimavaroja ja suojelevat työntekijän hyvinvointia. Kielteisillä tunteilla pitää olla paikkansa, eikä työyhteisössä voida ajatella niiden pois sulkemista kokonaan. Merkitykselliseksi työhyvinvoinnin kannalta nousee, että myönteisiä tunteita koetaan enemmän kuin kielteisiä ja kielteisiä tunteita täytyy osata käsitellä rakentavasti. (Manka & Manka 2016, 70–71.)

Työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä

Henkinen hyvinvointi, vuorovaikutuksen haasteet ja tunnekuorma ovat työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä. Luottamuksen puute ja kiellettyjen tunteiden negatiivinen vaikutus vaikeuttavat ja haastavat vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijät tuovat vastauksissaan esiin kuinka kielletyt tunteet syövät luottamusta ja vaikuttavat vuorovaikutukseen. Ne haastavat vuorovaikutusta, vaikkei työntekijä näytä niitä ulospäin. Ne piilovaikuttavat tilanteessa, kun työntekijä keskittyy niihin aidon dialogin sijaan. Pieni osa vastaajista kieltää kiellettyjen tunteiden olemassaolon eivätkä koe niiden vaikuttavan millään tavalla. Vastaajat toivat esille, että kielletyt tunteet vaikuttavat asiakassuhteeseen. Asiakas saatetaan jättää vähemmälle palvelulle, koska tilanteet koetaan haastavina. Vastaajat toivat esille, että tämä saattaa tapahtua tiedostamatta tai työntekijä tiedostaa tilanteen. Sosiaalityöntekijät korostivat oman ammatillisuuden työstämistä, jotta jokainen

asiakas saa samaa, oikeudenmukaista ja tasapuolista palvelua. Tunteet voivat tiedostamattomina vaikeuttaa päätöksentekoa, jos niitä ei kykene irrottamaan asiayhteydestä. Vastaajat toivat esille huomanneensa vaikutuksen myöhemmin, kun asiakassuhde oli jo päättynyt. Muutama vastaaja kertoi, että vaikeassa tilanteessa on pitänyt vaihtaa työntekijää. (Kylmänen & Ukkola 2016, 40.)

“Saattavat estää ammattilaisen työskentelyn ja asiakas ei saa apua. Esim. huonosti käyttäytyvä murrosikäinen nuori tyttö ei saa apua, koska on epämiellyttävä olla tekemisissä räyhääjän kanssa. Vaatii rautaista ammattilaista, jotta näkee räyhäämisen taakse!”

Tunnekuorman alaluokka rakentuu kiellettyjen tunteiden kieltämisestä, väsymyksestä, voimattomuudesta ja turhautumisesta, stressistä, pelosta, ahdistuksesta ja oman ammattitaidottomuuden pelosta. Tunteet kielletään tai peitetään, koska ajatellaan, että sillä tavoin työskentelyssä asiakkaan kanssa voidaan onnistua. Työntekijä kuluttaa tällä tavoin paljon omia voimavaroja. Turhautuneisuutta ja voimattomuutta vastaajat kertovat syntyvän pitkissä asiakassuhteissa. Pitkät asiakassuhteet varsinkin, jos asiakkaan tilanne ei työskentelyn tuloksena muutu parempaan, aiheuttavat turhautuneisuutta ja voimattomuutta työntekijässä. Väkivallan uhka aiheuttaa työntekijässä pelkoa ja ahdistusta. Työntekijän on huomioitava väkivalta oman työn suunnittelussa ja jokapäiväisessä työssä. Kielletyt tunteet voivat nostaa työntekijässä myös pelkoa omasta ammattitaidottomuudesta. (Kylmänen & Ukkola 2016, 40–41.)

“Kielletyt tunteet stressaavat. Ne voivat aiheuttaa sen, että esiintyy asiakastyössä etäisenä, ja samoin opeteltujen fraasien toisteluun, jotta kielletyt tunteet eivät näkyisi. Toisaalta kielletyt tunteet aiheuttavat syyllisyyden tunnetta; saako ammattilainen tuntea ja kokea näin? Asiakkaan silmissä voi näyttää siltä, että sosiaalityöntekijä ei välitä.”

Sosiaalityössä asiakassuhteet voivat olla haastavia ja kestää ajallisesti pitkään. Työntekijä voi väsyä, kun ongelmat jatkuvat pitkään eikä työ tuota haluttua tulosta. Tilanteet voivat aiheuttaa syrjintää ja hylkäämistä. (Nissinen 2012, 81–82; Kylmänen & Ukkola 2016, 45.) Tutkimuksen tuloksista voidaan myös havaita, että haastavat asiakastilanteet heikentävät selvästi työhyvinvointia. Vastauksista ilmenee, miten työntekijät tietoisesti

valmistautuvat stressiä aiheuttaviin asiakastapaamisiin jo useita päiviä etukäteen. Toisaalta näitä asiakastapaamisia vältellään tietoisesti tai tiedostamatta, koska ne haastavat sosiaalityöntekijän ammatillisuutta ja jaksamista. (Kylmänen & Ukkola 2016, 45.)

Uhkaavassa asiakastilanteessa on aina kysymys vuorovaikutustilanteesta. Työntekijän on syytä muistaa myönteisen vuorovaikutuksen tärkeys. Asiakkaalle täytyy tulla tunne, että häntä pidetään tärkeänä ja hänet otetaan todesta. Sosiaalityöntekijä pyrkii vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja tämän tunteet pyritään ottamaan huomioon. Väkivaltatilanteen syntymiseen saattaa vaikuttaa työpaikan ilmapiiri tai työntekijän oma tila. Työntekijä ei kykene väsyneenä tai kiireessä huomioimaan asiakkaan tarpeita ja tunnetiloja asiaan kuuluvalla tavalla. (Ihalainen & Kettunen 2016, 49–53.) Sosiaalityössä työntekijältä vaaditaan joustavuutta ja vahvaa stressinsietokykyä. Sosiaalityössä kohdataan monenlaisia elämäntapahtumia ja sosiaalityöntekijän tulee löytää niistä merkityksellisyttä. Jo opiskeluaikana tulisi vahvistaa sosiaalityön opiskelijoiden kykyä kestää työhön kuuluvat emotionaaliset paineet ja vaatimukset. (Grant & Kinman 2012, 605–621.) Louse Grantin (2014, 338–352) mukaan sosiaalityön opiskelijoilla on huomioitu olevan empaattisuutta ja huolestuneisuutta toisten hyvinvoinnista, mutta saamaan aikaan opiskelijat kokevat ristiriitaisia tunteita ja stressiä. Tutkimuksen mukaan hyvät reflektiotaidot voivat suojata opiskelijoita osittain myötätuntostressiltä ja näin vahvistaa kykyä kestää emotionaalisia paineita työssä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa työntekijän asenteella on suuri merkitys. Kun sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaansa asiakaslähtöisesti ja kunnioittaen, kokee asiakas usein sen arvostavana ja ammatillisena kohtaamisena. Omat rajat ja ammattitaidon tiedostava sosiaalityöntekijä toimii jämäkästi ja eettisesti, mikä luo turvaa asiakkaalle. Tällöin työntekijä välttää arvokiistoja. Hän kykenee tiedostamaan työtehtävänsä, oman osaamisen rajat ja toimintamahdollisuudet sekä velvollisuudet vaihtelevissa asiakastilanteissa. Haastavan asiakkaan kohtaaminen kuluttaa työntekijän voimavaroja. Tärkeää on tunnistaa haastavat asiakastilanteet ja hallita omaa toimintaa. Joskus työntekijä voi estää tilanteen kärjistymisen omalla tunteiden ja toiminnan hallitsemisella ja rauhallisella vuorovaikutuksella asiakkaan kanssa. (Rantaeskola & Hyyti & Kauppila & Koskelainen 2015, 50, 54, 229–230.)

Ihalaisen & Kettusen (2016, 84–85) mukaan sosiaalityössä korostuu työntekijän vastuu omasta jaksamisesta. Työntekijän on itse huolehdittava siitä, ettei hän ota asiakkaan ongelmia omiksi ongelmikseen. Työ kuormittaa, mutta työntekijän itse on ratkaistava mitä on kohtuullinen tai riittävä kuormitus. Tähän vaikuttavat työntekijän oma psyykkinen ja fyysinen kunto ja toimintakyky. Kuormituksen tunteminen on yksilöllistä. Työntekijät käsittelevät tilanteita omalla tavallaan. Työtä suunniteltaessa myös työnantajalla on vastuu. Työnantajan on huomioitava työn henkinen ja fyysinen kuormittavuus ja pyrittävä erilaisin toimin vähentämään sitä. Sosiaalityö on parhaimmillaan myös erittäin pal-kitsevaa. Toisten ihmisten auttaminen on merkityksellistä ja hyvin inhimillistä työtä. Sosiaalityö antaa työntekijälle joka päivä mahdollisuuden vaikuttaa myönteisesti asiak-kaisiin.

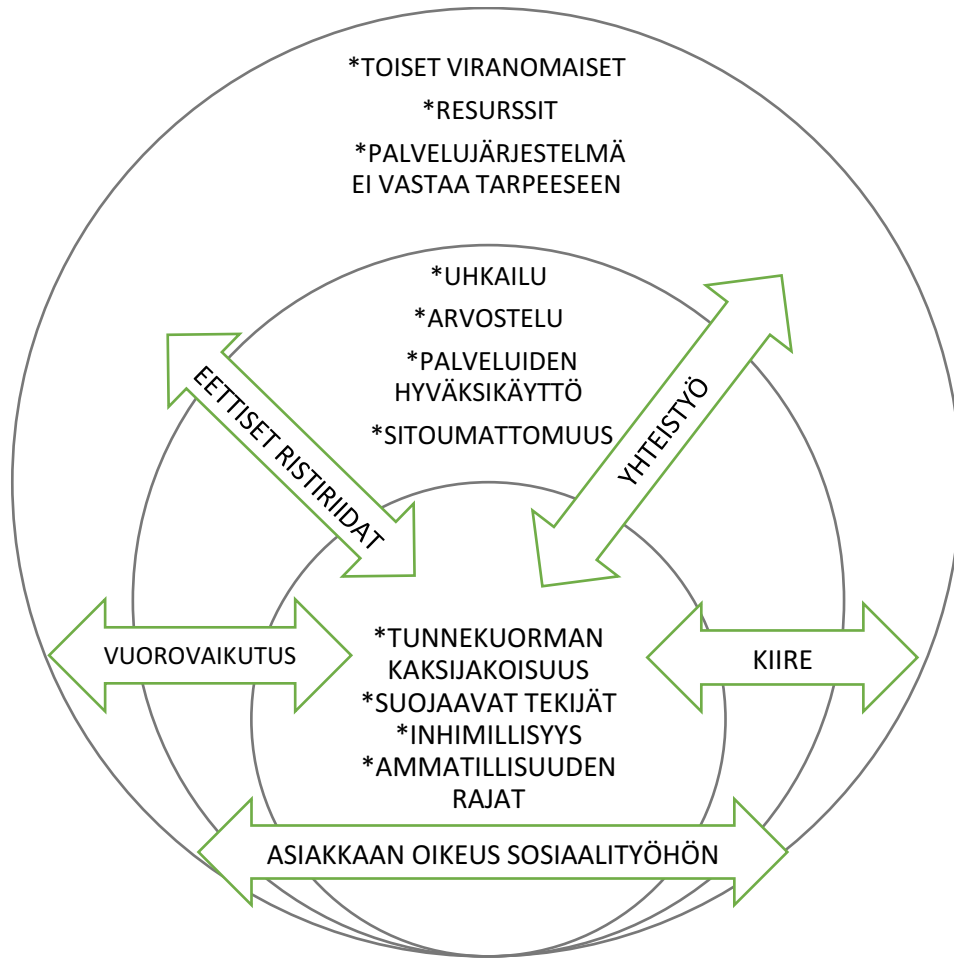
6.6 Sosiaalityöntekijän kokonaisvaltainen työhyvinvointi

Tässä luvussa palaamme takaisin tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisenä tutkimuskysy-myksenä tässä tutkimuksessa on: **Miten sosiaalityössä koetut kielletyt tunteet vaikut-tavat työhyvinvointiin?** Vastauksista käy ilmi, että työssä koetut tunteet vaikuttavat työhyvinvointiin. Terminä kielletty tunne herätti vastaajia pohtimaan, onko olemassa kiellettyjä tunteita. Tuloksena voidaan pitää kielletyn tunteen määritelmää; kaikki tun-teet ovat sosiaalityössä sallittuja ja olemassa olevia. Oleellista on, missä tilanteissa ja miten sosiaalityöntekijä niitä tunnistaa, näyttää ja sanoittaa. Työssä koetut tunteet voi-daan jakaa työhyvinvointia tukeviin tai heikentäviin tekijöihin. Työhyvinvointi määrit-tyy työntekijän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kautta. (Kylmänen & Ukkola 2016.) Voidaan siis puhua työhyvinvoinnin sijasta hyvinvoinnista työssä (Leskinen & Hult 2010, 80).

Toisena tutkimuskysymyksenä tutkimuksessa on: **Miten sosiaalityöntekijät työstävät asiakastilanteissa ilmenneitä kiellettyjä tunteita työhyvinvoinnin näkökulmasta?** Sosiaalityöntekijät työstävät asiakastilanteissa koettuja tunteita vuorovaikutuksessa ja itsekseen. Sosiaalityöntekijät pohtivat omaa ammatillisuuttaan, sen kehittämistä ja tun-teiden vaikutusta arjen työssä. Vastausten perusteella sosiaalityötä leimaa kaksijakoi-suus. Sosiaalityöntekijät ovat ylpeitä ammatistaan ja vastauksissa nousee esiin onnistu-misen tunteet ja työnilo, jota he kokevat työssään. Toisaalta vastauksissa näkyy työn

henkinen kuormittavuus. Omien tunteiden tiedostaminen, hyväksyminen ja käsittely, oma ammatillisuus, työyhteisön ja esimiehen tuen merkitys sekä inhimillisyys. Henkistä kuormittavuutta aiheuttaa turhautuminen ja pahan kohtaaminen työssä. Työssä koetut tunteet koettelevat ammatillisuutta. (Kylmänen & Ukkola 2016.) Sinikka Forsman (2010, 155) tutkimuksessaan toteaa, että vaikka sosiaalityöntekijät lastensuojelun sosiaalityössä kokevat kuormitusta tai uupumusta, he saavat iloa ja voimaa vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa.

Sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavat haastavat tekijät (kuvio 8) kuuluvat ympäristötekijät, asiakkaan luoma paine ja sosiaalityöntekijän oma sisäinen ammatillisuus. Tutkielman liitteenä (liite 4) on aineiston analyysi tarkemmin, miten saadut luokat ovat muodostuneet.



Kuvio 8. Sosiaalityöntekijän työhyvinvointia haastavat tekijät

Ympäristötekijöihin kuuluvat muut viranomaiset ja yhteistyökumppanit, joiden kanssa sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä. Yhteiskunnan ja työyhteisön asettamat resurssit kuten lait ja määrärahat, kuuluvat myös ympäristötekijöihin. Sosiaalityöntekijän työhyvinvointia haastavana ympäristötekijänä on palvelujärjestelmä, joka ei vastaa asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan luoma paine tarkoittaa asiakkaan aggressiivista käytöstä ja uhkailua. Sosiaalityöntekijään kohdistuva ammattitaidon arvostelu, asiakkaan epärehellisyys ja vastuuttomuus tuovat painetta vuorovaikutukseen. Painetta luovat asiakkaan sitoutumattomuus yhteisesti sovittuun työskentelyyn ja suoranainen palveluiden hyväksikäyttö.

Sosiaalityöntekijän oma sisäinen ammatillisuus tarkoittaa työn aiheuttamaa tunnekuormaa, yhtäaikaista työn iloa ja kuormitusta, inhimillisyyttä, suojaavia tekijöitä ja ammatillisuuden rajoja. Inhimillisuus pitää sisällään asiakkaan kohtaamista ja

sosiaalityöntekijöiden ajatusta työn tekemisestä ihmisenä ihmiselle. Suojaavia tekijöitä ovat työyhteisön ja esimiehen tuki, työnohjaus, hyvinvointia tukevat kokonaisvaltaiset tekijät. Työkokemus nousi tässä tutkimuksessa suojaavaksi ja työhyvinvointia tukevaksi tekijäksi. Paula Salo, Otso Rantonen, Ville Aalto, Tuula Oksanen, Jussi Vahtera, Sanna-Riitta Junnonen, Andreas Baldschun, Raija Väisänen, Kaarina Mönkkönen ja Juha Hämäläinen (2016, 24) tuovat esille, että lastensuojelun sosiaalityössä iän ja työkokemuksen mukaan työhyvinvointi heikkenee. Tässä tutkimuksessa tilanne vaikuttaa päinvastaiselta. Tuloksia ei voi suoraan verrata toisiinsa, koska tämä tutkimus ei ole suunnattu suoraan lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Tämän tutkimuksen tuloksena työkokemus ja työvuodet ovat sosiaalityössä suojaava tekijä työhyvinvoinnin näkökulmasta. Ammatillisuuden rajat tarkoittavat työntekijän tunteiden tunnistamista ja käyttämistä osana sosiaalityön vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijät työstävät omaa ammatillisuuttaan työnohjauksessa ja työkavereiden kanssa. Sosiaalityöntekijän ammatillisuutta ja etiikkaa haastavat asiakastilanteet, kun kaikki on jo tehty asiakkaan eteen. Rajoja sosiaalityöntekijät luovat esimerkiksi suunnittelemalla työtään. Sosiaalityöntekijät suunnittelevat etukäteen tilanteita, joiden he tietävät olevan ammatillisesti haastavia.

Sosiaalityöntekijä on yleensä vastuussa asiakkaan asian ajamisesta ja verkostojen työn yhteensovittamisesta. Hänen on huomioitava koko ajan asiakkaan oikeus sosiaalityöhön. Vastauksissa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden pohdinta asiakkaan kohtaamisesta ammatillisesti huolimatta haastavista tunteista. Sosiaalityöntekijän on huolehdittava riittävästä vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä niin asiakkaan kuin ympäristön kanssa. Sosiaalityöntekijän työtä leimaavat kiire ja eettiset ristiriidat.

Sosiaalityö ja sen toimintakenttä ovat jatkuvassa muutoksessa. Työn tavoitteiden selkeä määrittäminen auttaa sosiaalityöntekijää keskittymään olennaiseen monitahoisessa työskentelyssä. Perustehtävän määrittely, tavoitteiden asettaminen ja keinojen ja palveluiden selkeyttäminen auttavat sosiaalityöntekijää myös työhyvinvoinnin näkökulmasta. Sosiaalityö on yhteiskunnan linjausten aikaansaamien muutosten kohtaamista, koko ajan monimutkaisempien ongelmien ja verkostojen kanssa työskentelyä ja asiakkaan erilaisten elämäntilanteiden kohtaamista. Sosiaalityöntekijän tulee uskaltautua reflektiiviseen työotteeseen, eikä jumittautua yhdenlaiseen ammatti-identiteettiin. Sosiaalityöntekijän tulee olla valmis pohtimaan kriittisesti omaa työtään ja hyväksyä asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden asiantuntijuus. Sosiaalityöntekijöiden eettinen

tietoisuus muodostaa kivijalan ammatillisuudelle. Työssä viihtyvä ja hyvinvoiva sosiaalityöntekijä kykenee vastavuoroiseen suhteeseen asiakkaiden, kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Voimavarojen kanssa kamppaileva sosiaalityöntekijä kokee vuorovaikutustilanteet paljon haastavampina. (Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 165–166, 171, 176.)

7 Pohdinta

Tutkimusta tehdessä olemme yhdessä pohtineet tunteiden merkitystä omassa työssä ja sosiaalityön kentällä yleensäkin. Olemme rakentaneet kyselylomakkeen koskemaan nimenomaan kiellettyjä tunteita. Osaksi halusimme herättää sosiaalityöntekijöiden mielenkiinnon ja olla hieman provokatiivisia, saadaksemme mahdollisimman paljon vastauksia tutkimukseemme. Tätä tutkimusta tehdessä olemme pohtineet kielletyn tunteen termiä. Tällä hetkellä emme käyttäisi juuri tätä sanavalintaa. Ehkä nyt käyttäisimme haastavien tunteiden käsitettä tai tunteita ylipäättänsä. Ajattelumme muuttumiseen on vaikuttanut se, miten kielletty tunne on määritelty vastaajien toimesta (kostamisen tunne ja viha, ylenkatse, inho, katkeruus, aggressio, kunnioituksen puute, kyllästyminen, toivottomuus, epätoivo, ahdistus ja sääli). Tuloksena kielletyn tunteen määritelmäksi on, ettei sitä ole ammatillista näyttää ulospäin asiakkaalle. Tutkimuksen luotettavuuden vuoksi olemme käyttäneet kielletyn tunteen termiä tässä tutkimuksessa.

Tutkimukseen vastanneista suurin osa oli yli 30 vuotiaita. Vain kahdeksan vastaajista oli alle 30-vuotiaista. Mielestämme tämä on merkityksellinen tieto. Se kertoo siitä, että kyselyyn ovat vastanneet työvuosissa kokeneet ja iältään hieman varttuneemmat sosiaalityöntekijät. Onko syynä se, että kokeneemmat työntekijät hyväksyvät ja käsittelevät enemmän tunteitaan. Työkokemus antaa keinoja ja suojaa tunteiden käsittelyyn ja hyväksymisen osana sosiaalityötä. Onko kokematon sosiaalityöntekijä keskittynyt enemmän profession haltuunottoon ja tekniikkaan kuin siihen, että valmiudet olisivat jo kasvaneet tilanteen mukaan toimimiseen.

Olsson (2006, 8–11; Kylmänen & Ukkola 2016, 20, 48) nostaa esiin artikkelissaan tunteita tutkineen Forsbergin. Tämä tuo esiin osana sosiaalista vuorovaikutusta sekä henkilökohtaiset tunteet että niiden käyttämisen. Forsberg pohtii työyhteisön toimintaa suhteessa tunteisiin. Kun tunteet nähdään omina sisäisinä prosesseina, eikä niihin saa työyhteisön ymmärrystä, niitä voidaan helposti ajatella kiellettyinä. Näin tunteiden yhteisöllisyys ja rakenteellisuus katoavat. Tunteiden tunnistaminen ja niiden olemassaolon myöntäminen ovat tärkeitä, jotta ne voidaan kanavoida voimavaraksi. Tutkielmassa olemme saaneet samanlaisia tuloksia kuin Forsberg.

Sipilä (2011, 35) viittaa Saarnioon, joka kuvaa sosiaalityön kokeneiden ammattilaisten kykyä säätää sosiaalista vuorovaikutusta tilanteen ja kanssaihminen edellyttämällä tasolla. Tämä tutkimus antaa vastaajien perusteella samansuuntaisen tuloksen. Työkokeimuksella on merkitystä vuorovaikutuksessa ja myös työhyvinvoinnin näkökulmasta. Forsberg (2002, 299–302) on tutkinut aloittelevien sosiaalityöntekijöiden tunnekokeimuksia ensimmäisistä käytännön jaksoista. Tunteiden syrjään laittaminen voi olla keino selviytyä ammatin vaatimista käytännön vaatimuksista. Tunteiden syrjäyttäminen antaa kuvan valmiista, neutraalista ammattilaisesta, joka on valmis ottamaan asiakkaan vastaan. Tässä on hänen mukaansa vaarana epävarmuuden kieltäminen, jolloin oman persoonan käyttö työvälineenä estyy.

Työhyvinvointi on hyvin ajankohtainen aihe sosiaalialalla. Talentian uusimman lehden pääkirjoituksessa ja useissa artikkeleissa työhyvinvoinnin näkökulma on esillä. Samoin lehden liitteenä oleva opiskelijoiden Jane & Paulo -lehti alkaa työhyvinvoinnin näkökulmalla. Aihe koskettaa jo opiskeluaikana ja siihen halutaan kiinnittää huomiota. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että liiallinen tunnekuorma vaikuttaa pitkällä aikavälillä työhyvinvointiin. Olemme tutkimusta tehdessä keskustelleet siitä, millaisia valmiuksia sosiaalityön koulutus antaa opiskelijoille kohdata työelämän haastavia tilanteita. Tukeeko koulutus opiskelijoiden ammatillista kasvua ja kehittääkö se valmiuksia itsetuntemukseen. Markku Tasala (2017) nosti esiin kirjoituksessaan Päivi Singon ajatuksia; antaako sosiaalityön koulutus valmiuksia kohdata sosiaalityön eettisiä jännitteitä ja risitiriitoja ja tukeeko koulutus teoreettisen opetuksen ja käytännön kohtaamista. Oman opiskelu kokemuksemme perusteella voimme yhtyä Singon ajatukseen, että tässä asiassa olisi vielä kehitettävää.

Tämän tutkimuksen kautta meille on vahvistunut käsitys tunteiden merkityksestä työhyvinvoinnille ja ammatillisuudelle. Olemme pohtineet, kuinka vastauksissa sosiaalityöntekijät tuovat esille asiakkaan edun ja oikeuden laadukkaaseen ja arvostavaan sosiaalityöhön. Asiakkaan asema ja oikeus sosiaalityöhön nousee esille, silloinkin kun työntekijä itse tuntee väsymystä tai turhautumista. Sosiaalityön ammatillisuuteen kuuluu tiedostaa, ettei kaikkia voida auttaa. Jos ihminen ei halua ottaa apua vastaan, niin hänellä on oikeus valita. Jokainen kantaa vastuun omista valinnoistaan. Banks (2012, 33; Kylmänen & Ukkola 2016, 6, 44) kirjoittaa sosiaalityön arjesta. Joskus on tehtävä päätöksiä, joissa ei ole hyviä vaihtoehtoja. Tällöin sosiaalityöntekijän tulee punnita tilannetta

kaikista näkökulmista ja tehdä valinta, jossa vältetään pahin mahdollinen. Eettisesti kestävä päätös perustuu harkintaan ja eri näkökulmien punnitsemiseen.

Tutkielman tuloksena esiin noussut sosiaalityön kaksijakoisuus on mielenkiintoinen. Sosiaalityön ajatellaan olevan kutsumusammatti. Auttamisammattissa työntekijän odotetaan olevan omistautunut työlleen. Ehkä sosiaalityössä alalle tulevat ajattelevat toteuttavansa ihannettaan auttajasta ja hyvän tekijästä. Kertooko tämä myös siitä, että jo alalla pidempään olleet työntekijät vastasivat kyselyyn. Sosiaalityö on antoisaa ja siinä näkee onnistumisiakin. Työn henkinen kuormittavuus ja haastavat tilanteet kuuluvat kuitenkin siihen olennaisena osana. Työ on henkisesti raskasta ja kuormittavaa, siksi työhyvinvoinnista ja omasta kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista on tärkeää huolehtia. Kuormituksen jatkuessa sen vaikutukset tulevat esille pikkuhiljaa. Kuormitusta on vaikea hyväksyä ja tunnistaa työn tuottaessa samanaikaisesti iloa. Sosiaalityöntekijät ovat ylpeitä ammatistaan ja koulutuksestaan.

Työhyvinvointi on osa ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Tämän vuoksi yksilön subjektiivinen käsitys ja ammatillinen suhtautuminen kiellettyyn tunteeseen ei ole täysin erotettavissa. Vastauksissa käy ilmi, että virkamiehen roolin taakse on helppoa piiloutua. Vastauksista ilmenee, että tunteet tulevat, eikä niitä ei voi kieltää. Sosiaalityö on kokonaisvaltaista hyvinvoinnin edistämistä. Siihen kuuluvat myös asiakkaiden ja työntekijöiden tunteet. Asiakkaiden tunneilmaisut saattavat olla hyvin esillä. Työntekijänä tunteiden ilmaisun tulee olla harkittua. Sosiaalityössä työntekijän tehtävä on auttaa asiakasta tunnistamaan ja ilmaisemaan tunteita rakentavalla tavalla.

Lindqvist (2002, 184; Kylmänen & Ukkola 2016, 44–45) kuvaa työntekijän itsereflektion tärkeyttä. Työntekijä voi helposti tuoda oman menneisyytensä asiakastilanteisiin. Työntekijän rooli on sitä vaikeampi, mitä tiiviimmin asiakas on suhteessa pahaan. Työntekijän tulisi tunnistaa oma varjonsa, silloin vuorovaikutus hänen ja asiakkaan välillä olisi aitoa. Silloin myös työntekijä ja asiakas säilyttävät ihmisarvonsa. Työntekijän reflektoidessa omia tuntejaan pystyy hän tunnistamaan ja ymmärtämään oman pahuutensa ihmisenä ja auttajana. Kielletyt tunteet haastavat sosiaalityöntekijää reflektoimaan omaa ammatillisuutta ja niiden vaikutusta työhyvinvointiin. Tunnistamalla ja käsittelemällä omia tunteitaan, hän pystyy nousemaan tunteidensa yläpuolelle ja toimimaan asiakkaan

parhaaksi kaikissa tilanteissa. Nousiainen (2000, 14; Kylmänen & Ukkola 2016, 45) kuvaa ammatillista kehittymistä elinikäiseksi prosessiksi.

Olemme pohtineet sosiaalityöntekijän eettistä vastuuta siitä, että hän on työnsä lisäksi kiinnostunut yhteiskuntatieteellisestä tutkimuksesta ja tutkimusten tuloksista. Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa eettisyys nousee mielestämme merkittävään rooliin. Tutkimusaiheet voivat olla arkaluontoisia. Tuloksissa nostetaan esiin tutkittaville hyvin henkilökohtaisia asioita ja ilmiöitä. Sosiaalityöntekijän näkökulman on oltava riittävän laaja ja hänellä on oltava hallussaan ajankohtainen tieto, jolloin asiakkaan oikeus hyvään sosiaalityöhön toteutuu. Tutkimuksen tulokset nostavat esiin myös rakenteellisen sosiaalityön tärkeyden ja muutostyön monitahoisuuden. Sitä tehdään suhteessa asiakkaaseen, työnantajaan, kuntaan, päättäjiin ja sosiaalityön koulutusta hallinnoivaan koulutusjärjestelmään. Sosiaalityöntekijän on pidettävä asiakkaan puolta yhteiskunnassa, jos hän ei itse sitä pysty tekemään. Sosiaalityö nostaa epäkohtia yhteiskunnalliseen tietoisuuteen.

Sosiaalityön kenttä muuttuu jatkuvasti. Globaalisuus ja ihmisten liikkuminen muuttavat sosiaalityön työympäristöä. Työssä kohdataan uusia sosiaalisia ongelmia ja haasteita. Uuden kohtaaminen aiheuttaa helposti pelkoa ja epävarmuutta. Tämä puolestaan heijastuu työssä koettaviin tunteisiin ja vaikuttaa osaltaan sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Viime päivinä on uutisoitu tyttölasten ympärileikkauksista ja kuinka Suomessa niiden toteutumista ei ole pystytty estämään. Sosiaalityöntekijän on mukauduttava ammatillisesti toimimaan muuttuvassa maailmassa. Tutkielmassa korostuvat sosiaalityöntekijöiden eettinen ajattelu ja työn inhimillisuus. Tätä voidaan tulkita valmiudeksi kohdata muuttuvia haasteita.

Olemme pohtineet työympäristön vaikutusta sosiaalityöntekijän työhyvinvointiin. Jatkotutkimusta olisi hyvä tehdä työympäristön merkityksestä työhyvinvointiin. Tällä hetkellä on tutkittu kunnallisessa ympäristössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia. Tutkimusta ei niinkään ole siitä, miten työhyvinvointi näyttäytyy kolmannella tai yksityisellä sektorilla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden keskuudessa.

Lähteet

- Aho, Päivi 1993. Mihin me yllämme. Teoksessa: Karvinen, Synnöve (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Airaksinen Timo 1991. Ammattien etiikan filosofiset perusteet. Teoksessa: Airaksinen, Timo (toim.) Ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ashkanani, Hadi Ridha 2014. Attitudes towards achievement motivation among Kuwaiti social workers. *International Social Work*, 57:2, 156–168. Viitattu 7.10.2017. <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020872812448490>
- Banks, Sarah 2012. Ethics and Values in Social Work. British Association of Social Workers. New York: Palgrave. Fourth edition 2012. First edition 1995.
- Bayley, Michael 2004. Values in Locally Based Work. Teoksessa Shardlow Steven (toim.) The Values of Change in Social Work. London: Tavistock Routledge.
- Butler, Ian & Williamson, Howard 1994. Children Speak. Children, Trauma and Social Work. Harlow: Longman.
- Cavén, Outi 1999. Sujutusta ja pyöritystä: tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä. Tampere: Tiedekirjakauppa TAJU.
- David, Matthew & Sutton, Carole (2011) Social Research. Introduction. Second edition. London: Sage.
- Dunderfelt, Tony 2016. Läsnaoleva kohtaaminen. Juva: Bookwell Oy.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Forsberg, Hannele 1996. Mikä on tietoa lastensuojelussa? Nonverbaalisen tunnetiedon verbalisointiharjoitus. *Janus* 4 (4), 381–394.
- Forsberg, Hannele 1999. Speaking of Emotions on Child Protection Work. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Constructing Social Work Practises, Aldershot; Hants: Ashgate Publishing Ltd. 116–132.
- Forsberg, Hannele 2000. Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä projektista. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 24. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Forsberg, Hannele 2001. “Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta”- väkivalta, auttajat ja kirjoitetut tunteet. *Janus* 9 (1), 3–21.
- Forsberg, Hannele 2002. Tunteet- sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* 4/2002, 299-302.
- Forsman Sinikka (2010) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampereen yliopisto. Viitattu 17.9.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65571/978-951-44-8155-0.pdf?sequence=1>
- Goleman, Daniel 1999. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otava Oy.
- Goleman, Daniel 2009. Tunneäly. Keuruu: Otava Oy.
- Grant, Louse & Kinman, Gail 2012. Enhancing wellbeing in social work students: Building resilience in the next generation. *Social work education*, 31:5, 605–621. Viitattu 7.10.2017. <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02615479.2011.590931>
- Grant, Louse 2014. Hearts and minds: Aspects of empathy and wellbeing in social work students. *Social work education*, 33:3, 338–352. Viitattu 7.10.2017. <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02615479.2013.805191>

- Heinonen, Jari 2014: Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttujana. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress. EU.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 15. uudistettu painos. 1. painos 1997.
- Hochschild, Arlie Russell 1979. Emotion Work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology* 85 (3), 561–566. Viitattu 3.1.2016. <http://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/227049>
- Hochschild, Arlie Russell 1983. *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press. Viitattu 4.2.2016.
https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=whi61UWpoJ4C&oi=fnd&pg=PP1&dq=Hochschild,+Arlie+Russell+1983.+The+Managed+Heart.+Commercialization+of+Human+Feeling.+Berkeley,+Los+Angeles,+London:+University+of+California+Press.&ots=A8rfeI95kt&sig=WwkAUFRTTngS2sQazEz_V39-8Dc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Hämäläinen, Juha & Niemelä Pauli 1993. *Sosiaalialan etiikka*. Juva: WSOY.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- IASSW & IFSW 2012. *Ethics in Social Work, Statement of Principles*. Viitattu 30.10.2017. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
- Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2016. Turvaverkko vai trampoliini. *Sosiaaliturvan mahdollisuudet*. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 10. uudistettu painos. 1. painos 2011.
- Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi 2001. *Tunnevoimaa!* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jokinen, Arja 2008. *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Juhila, Kirsi 2014. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vantaa: Vastapaino.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2002. *Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kallio, Eila & Kivistö, Sirkku 2013. *Mieli työssä*. Tampere: Työterveyslaitos.
- Karisto, Antti 2000. *Sosiaalityö ristipaineessa*. Teoksessa: Nurminen, Eija (toim.) *Sosiaalityö ristipaineessa*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Karvinen, Synnöve (toim.) 1993. *Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993*. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari 2007. *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kauppila, Reijo A. 2006. *Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille*. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Kivioja, Kirsi 2004. *Työn ominaisuuksien vaikutus uupumuksen alle ja yli 45-vuotiailla kuntatyöntekijöillä*. Teoksessa: Forma, Pauli & Väänänen, Janne (toim.) *Työssä*

- jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntatyö 2010-tutkimus. Jyväskylä: Gummerus.
- Klemelä, Raila 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Yhteinen etu. Lieto: Suomen Mielenterveysseura.
- Kokkonen, Marja 2010. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. Juva: PS-kustannus.
- Korhonen, Marika 2014. Työaika-autonomialla kohti parempaa työhyvinvointia. Autonomisen työvuorosuunnittelun opas hoitokodin sairaanhoitajille. Pieksämäki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Koski, Tapio 1993. Kokemuksellinen eettisyys sosiaalityössä. Janus 1(4). Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisu, 71-77.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Vastapaino.
- Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Editat Prima Oy.
- Kylmänen, Hanna & Ukkola, Reija 2016. "Ihmisiä tässä kaikki ollaan" -tutkielma sosiaalityöntekijöiden kielletyistä tunteista asiakastyössä. Kandidaatin tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Laine, Sari 2015. Tunteen ja älyn liitto. Miten saavutan kehon ja mielen tasapainon. Helsinki: Basam Books Oy.
- Latvala, Eila & Vanhanen-Nuutinen, Liisa 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa: Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WSOY.
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra. Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa: Törönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Lehtonen, Tuula 2011. Työhyvinvoinnin määrittäminen hoivatyöntekijöiden tarinoissa. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Leskinen, Tomi & Hult, Hanna-Maria 2010. Kokonaisvaltainen hyvinvointi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Lindqvist, Martti 2002. Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa: Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Keuruu: PS-kustannus.
- Lindqvist, Martti 2016. Auttajan varjo. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Luomala, Anne 2008. Muutosjohtamisen ABC. Ajatuksia muutoksen johtamisesta ja ihmisten johtamisesta muutoksessa. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu. Sivut 6-27. Viitattu 30.4.2017. <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/muutoskirja.pdf>.
- Luoto, Mari 2008. Tunteita sosiaalityöntekijän arjessa. Teoksessa: Huotari, Kari & Hurtig, Johanna (toim.). Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mamia, Tero 2009. Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa: Blom, Raimo & Hautaniemi, Ari (toim.) Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus.
- Manka, Marja-Liisa 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Matela, Kari 2009. Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Licensiaatintyö. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

- Metteri, Anna 1993. Terveysthuollon moniammatillinen työ ja sosiaalityön vastuunotto. Teoksessa: Karvinen, Synnöve. Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Molander, Gustaf 2003. Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus.
- Molander, Gustaf 2014. Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä. Juva: PS-kustannus.
- Myllyviita, Katja 2016. Tunne tunteesi. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015. Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 524.
- Mönkkönen Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, valan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Viitattu 7.9.2017. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niemelä, Pauli 1986. Ihmiskeskeinen sosiaalityö: teoreettinen tarkastelu. Teoksessa: Antti Karisto & Tapani, Purola (toim). Sosiaalityön kehittäminen – taustoja, reunaehdoja, näkökulmia. Oppimateriaaleja. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Lahti: Helsingin yliopisto. Yliopistopaino.
- Niemelä, Pauli 2011. Sosiaalityö hyvinvointietikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntuupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntuupuminen? Helsinki: Edita.
- Nousiainen, Inkeri 2000. Kohti itsensä johtamista - ammatillisen kehittymisen haasteet. Teoksessa Miettinen, Seija, Miettinen, Merja, Nousiainen, Inkeri & Kuokkanen, Liisa. Itsensä johtaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Juva: WSOYpro.
- Ojala, Toini & Uutela, Antti 1993. Rakentava vuorovaikutus. Porvoo: WSOY.
- Ojanen, Markku 2006. Hyvä, paha ihminen. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Olsson, Eveliina 2006. Tunteet työyhteisöjen voimavarana. Kide 5, 8–11.
- Partanen, Hanna-Mari & Tynkkynen, Elina 2012. Tutkimus aikuissosiaalityön ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja 2011. Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa: Pehkonen, Ali & Väänänen-Fomin, Marja. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: PS-kustannus.
- Petrelus, Päivi 2005. Sukupuoli subjektiivisena sosiaalityössä. Tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 30.10.2017. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50580/Petrelus_paivi_ekirja.pdf?sequence=1
- Pohjola, Anneli 2000. Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa: Nurminen, Eija (toim.) Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki: Yliopistopaino.

- Pohjola, Anneli 2002. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: Laitinen, Merja & Hurlig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Keuruu: PS-kustannus.
- Pohjola, Anneli 2014: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. UNIPress. EU.
- Raatikainen, Panu 2005. Ihmistieteet - tiedettä vai tulkintaa? Teoksessa: Anneli Meurman-Solin & Ilkka Pyysiäinen (toim.) Ihmistieteet tänään. Tampere: Gaudeamus.
- Rantaeskolä, Satu & Hyyti, Jari & Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Raunio, Kyösti 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Ronkainen, Suvi & Mertala, Sirpa & Karjalainen, Anne 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa: Ronkainen, Suvi & Karjalainen, Anne (toim.) Sähköä kyselyyn!: web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia.
- Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Rostila, Ilmari 1990. Tunnettyöstä sosiaalityötoimistoissa. Sosiologia 4/90, 262–265.
- Räikkä, Juha 2004. Moraalin kanssa. Esseitä hyvästä yhteiskunnasta. Oy UNIPress Ab.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012. Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77:4. Viitattu 30.8.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102992/saarinen.pdf?sequence=1>
- Sainsbury, Eric 2004. Participation and paternalism. Teoksessa: Shardlow, Steven (toim.) The Values of Change in Social Work. London: Tavistock Routledge.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baltschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavarojen käyttö ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Satka, Mirja 1993. Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa: Karvinen, Synnöve (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet, sosiaalityön vuosikirja 1993. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Sipilä, Anita 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017a. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Arki, arvot ja etiikka. Helsinki. Viitattu 23.9.2017 <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017b. Sosiaalityön määritelmä. Viitattu 16.9.2017. http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyon_tyon_maaritelmat/sosiaalityon_kv-maaritelma
- Stalker, Carol A. & Mandell, Deena & Frensch, Karen M. & Harvey, Cheryl & Wright, Margriet (2007) Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? Child and Family Social Work, 12 (2), 182–191. Viitattu 7.10.2017. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365->

- 2206.2006.00472.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=pre-view_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUSTOMER
- Sundell, Lauri 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Tarkiainen, Tiina 2006. "Se on tosiaan tehtävä se ilo tänne." Tutkimus hoivasta, tunteista ja ammatillisuudesta vanhussosiaalityössä naisnäkökulmasta. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 11.10.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93346/gradu01000.pdf?sequence=1>
- Tasala, Markku 2017. Eettiset jännitteet hämmentävät. Jane & Paulo. Talentian erikoislehti korkeakouluopiskelijoille. 8–10. <https://www.talentia-lehti.fi/eettiset-jannitteet-hammentavat-harjoitteluun-tulevia-opiskelijoita/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työssä jaksamisen tutkimus- ja toimenpideohjelma. Seurantaraportti 2002. (2003) Helsinki: Työministeriö.
- Työterveyslaitos 2017. Työhyvinvointi. Viitattu 1.5.2017. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse 2004. Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. Stakes, FinSoc Työpapereita 5/2004. Helsinki. Viitattu 29.3.2017. http://www.talentia.fi/files/100/Sosiaalitoimistojen_tyon_organisointi_ja_tyohyvinvointi.pdf
- Varto, Juha 1994. Filosofian taito I. Jyväskylä: Kirjayhtymä.

Sosiaalityöntekijän kielletyt tunteet- kysely

Hei sosiaalityön ammattilainen,

Teemme kandidaatin tutkielmaa Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa. Tutkimme tässä tutkielmassa sekä mahdollisesti pro gradu -tutkielmassa, onko sosiaalityön asiakastyössä sellaisia tunteita, joita sosiaalityöntekijänä ei saa tai ei ole hyväksyttävää tuntea/ näyttää.

Toivomme sinun vastaavan kyselyyn, vastaaminen vie aikaa noin 3-10min. Vastausaikaa on keskiviikkoon 17.2.2016 saakka.

Yst.

Hanna Kylmänen p. 050-3240929 hannakylmanen@gmail.com

Reija Ukkola p. 044-7341749 ukkolareija@gmail.com

1. Sukupuolesi?

- ☐ mies
- ☐ nainen

2. Ikä?

- ☐ 20-29 vuotta
- ☐ 30-39 vuotta
- ☐ 40-49 vuotta
- ☐ 50-59 vuotta
- ☐ 60- vuotta

3. Koulutustausta?

- ☐ YTM (sosiaalityöntekijän pätevyys)
- ☐ Muu maisterin tutkinto
- ☐ Ylempi AMK- tutkinto

☐ AMK- tutkinto

☐ Opistotaso

Opiskelen. Mitä?

☐

Muu. Mikä?

☐

4. Työkokemus vuosina sosiaalityöstä?

100 merkkiä jäljellä

5. Onko työkokemuksella merkitystä kiellettyjen tunteiden käsittelyssä?

☐ Kyllä

☐ Ei

6. Oman kokemuksen perusteella seuraavien tunteiden näyttäminen sosiaalityöntekijänä asiakastilanteissa on hyväksyttävää/ sallittua?

5= täysin samaa mieltä 4= jokseenkin samaa mieltä 3= en osaa sanoa 2= jokseenkin eri mieltä

1= täysin eri mieltä

5 4 3 2 1

Toiveisuus

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ilo

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Myötätunto

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Epätietoisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pettymys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luottamuksen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Syyllisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggressio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suuttumus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sääli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Epätoivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Katkeruus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hämmästyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nolous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ylenkatse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kyllästyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toivottomuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostaminen (viha)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnioituksen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loukkaantuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väsymys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turhautuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Epävarmuus	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Riittämättömyyden tunne	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kiintymys	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Helpotus	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Ahdistus	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Joku muu _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

7. Asiakastilanteissa kiellettyjä tunteita herättävät

5= erittäin usein 4= usein 3= melko usein 2= ei kovin usein 1=ei lainkaan 0= en osaa sanoa

	5 4 3 2 1 0
Asiakkaan käyttäytyminen	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Asiakkaan toiminta	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Eettiset ristiriidat	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Työkaverin tai kollegan toiminta	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Ongelmat palvelujärjestelmässä	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Omat virheelliset päätökset	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Kiire	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
En ole tutustunut asiakkaan tilanteeseen	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Jokin muu _____	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

8. Kerro esimerkki asiakastilanteesta jossa on mukana kielletty tunne.

2500 merkkiä jäljellä

9. Missä käsittelet asiakastyössä heränneitä kiellettyjä tunteita?

5= erittäin usein 4= usein 3= melko usein 2= ei kovin usein 1= ei lainkaan 0= en osaa sanoa

	5	4	3	2	1	0
Työkavereiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiehen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvihuoneessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnohjauksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiimeissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terapiassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastusten parissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveyshuollossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ei missään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Minkälainen vaikutus kielletyillä tunteilla on asiakastyössä toimimiseen? Perustele.

3000 merkkiä jäljellä

11. Millaisen merkityksen annat yleisesti tunteille työssäsi? Perustele.

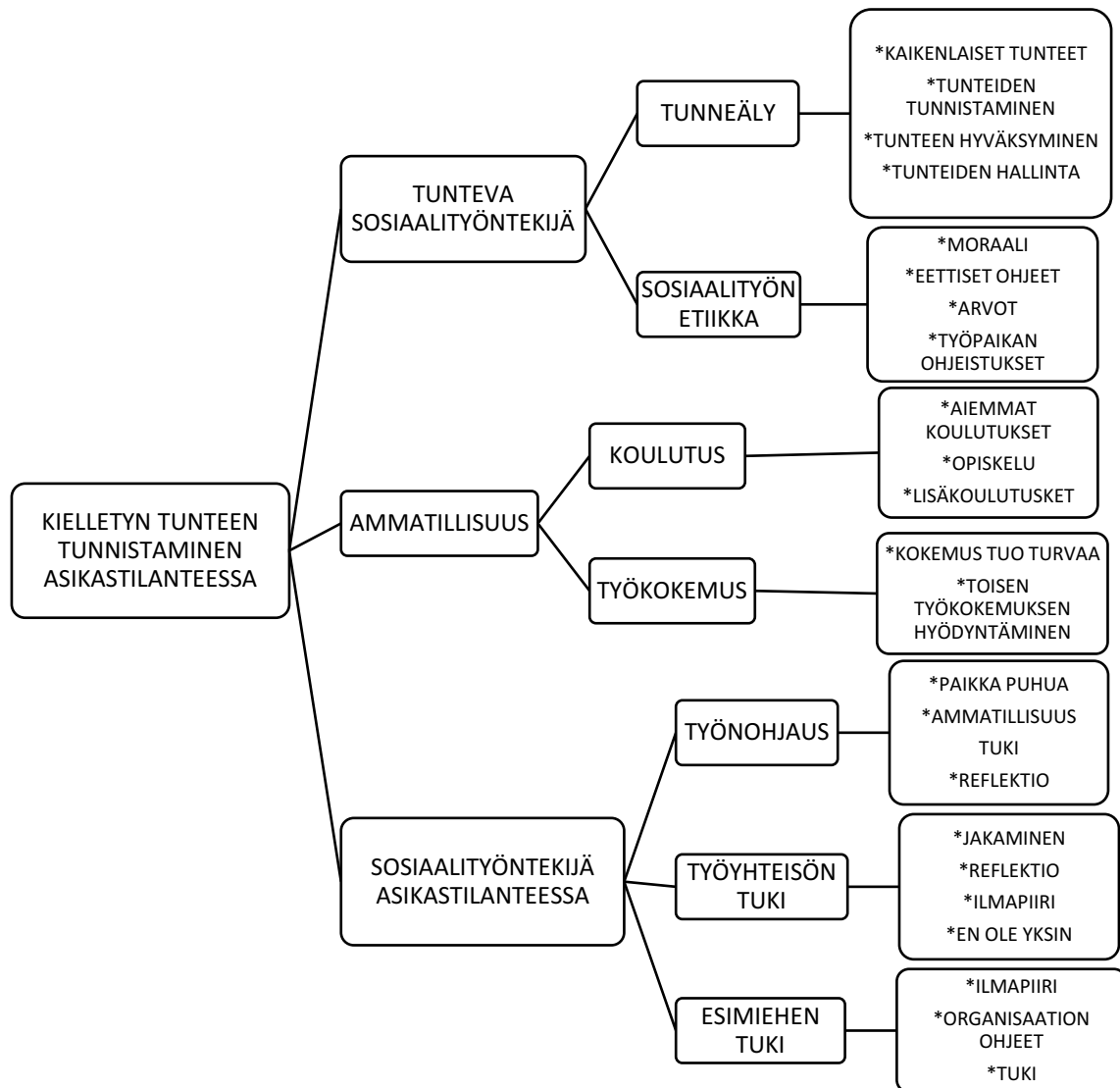
3000 merkkiä jäljellä

12. Haluatko vielä lisätä jotain?

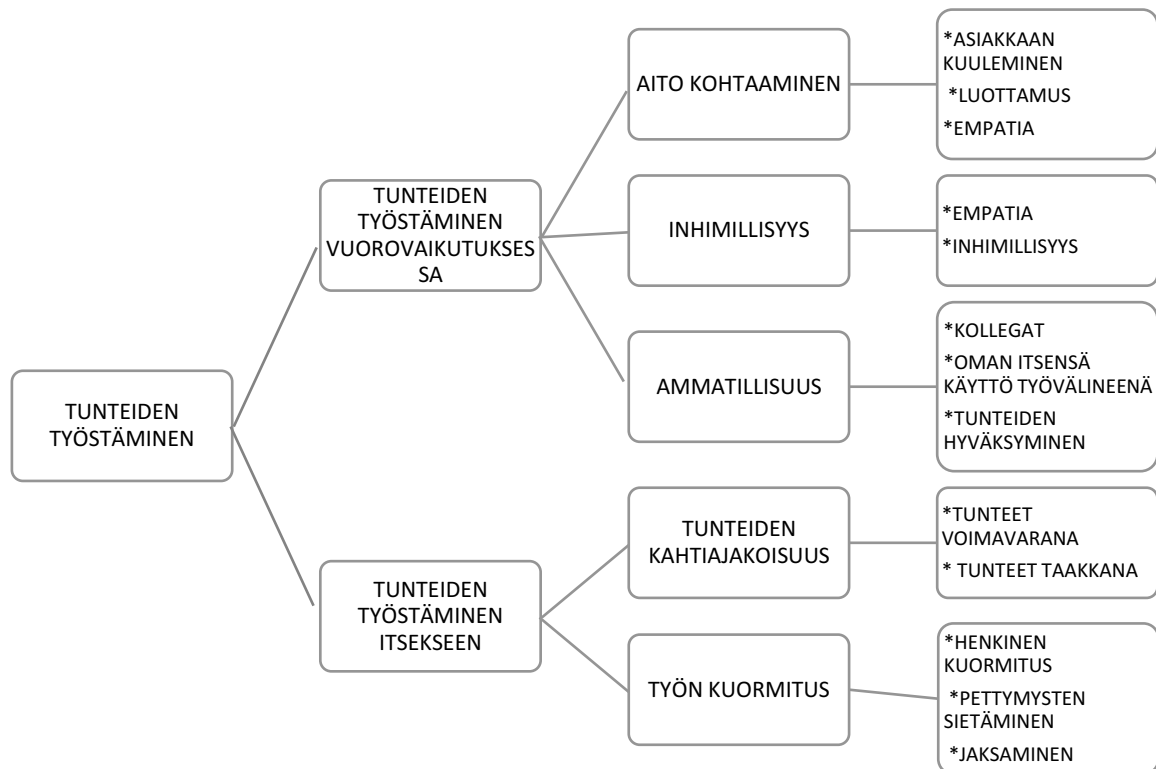
3000 merkkiä jäljellä

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 2.



LIITE 3.



LIITE 4.

